

ce qui compte pour **VOUS**
compte pour **nous** RAPPORT ANNUEL
2013



Nos produits et services



Service mobile

TELUS offre ses solutions Simplicité^{MD} voix et données prépayées et postpayées à 7,8 millions de clients sur des réseaux mobiles pancanadiens de classe mondiale.

Appareils et réseaux à la fine pointe : Réseau 4G, dont 4G LTE et HSPA+, pancanadien desservant 99 % des Canadiens et comportant la technologie de réseau CDMA. Nous offrons des téléphones intelligents, des tablettes, des clés Internet mobiles, des appareils Wi-Fi mobiles et des appareils machine à machine (MàM) à la pointe de la technologie

Données et voix : Navigation Web rapide, réseaux sociaux, messagerie (texte, image et vidéo), applications mobiles dernier cri, dont Télé OPTIK Mobile^{MC}, connectivité MàM, services voix clairs et fiables, solutions Push-to-Talk dont TELUS Link^{MC} et itinérance internationale dans plus de 200 pays

Service filaire

TELUS est l'entreprise de service local titulaire établie dans l'Est du Québec, en Colombie-Britannique et en Alberta, où elle offre une gamme complète de produits de télécommunications aux consommateurs, dont des services téléphoniques résidentiels, Internet, de télévision et de divertissement. À l'échelle du pays, nous fournissons des services de télécommunications et des solutions TI aux entreprises de toutes tailles, y compris des solutions IP, voix, vidéo et données, des solutions gérées, ainsi que des solutions d'impartition de centres de contact à des entreprises locales et internationales.

Voix : Service téléphonique résidentiel fiable, offrant des fonctions d'interurbains et d'appels évolués

Internet : Service Internet haute vitesse comprenant la fonction courriel et une gamme complète de services de sécurité

TELUS TV : Service de divertissement haute définition sur Télé OPTIK^{MC} et TELUS TV Satellite^{MD}

Réseaux et applications IP : Réseaux IP de pointe, haute performance et sécurisés, offrant la convergence des services voix, vidéo, données et Internet

Conférences et collaboration : Éventail complet de solutions, tant en termes de matériel que d'applications, pour les conférences et webdiffusions par téléphone, vidéo ou Internet

Solutions de centres de contact et d'impartition : Solutions gérées à partir d'une infrastructure sécurisée, abordable et extensible, grâce aux centres de contact de TELUS International en Amérique du Nord, en Amérique centrale, en Europe et en Asie

Services d'hébergement, de TI gérée, de sécurité

et infonuagiques : Solutions de cybersécurité globales et disponibilité en tout temps des télécommunications, réseaux, serveurs, bases de données, fichiers et applications, les applications vitales étant stockées dans les centres de données Internet intelligents de TELUS dans tout le Canada

Santé : Solutions de gestion des demandes de règlement, de pharmacie, technologie hospitalière et technologie hospitalière à domicile, dossiers médicaux électroniques et autres solutions en santé grâce à TELUS Santé



TELUS en 2013

1^{er} TRIMESTRE

- > Conclusion de notre échange d'actions sans droit de vote contre des actions ordinaires, à raison d'une pour une, ce qui crée une seule catégorie d'actions et rehausse la négociabilité et la liquidité des actions de TELUS
- > Lancement de l'application Expérience réseau, première application du genre au Canada, ce qui permet aux clients de nous aider à donner suite à des perspectives de couverture
- > Acquisition de Suite SC DME, ce qui fait de TELUS Santé le plus important fournisseur de dossiers médicaux électroniques au Canada
- > Intronisation au panthéon des dix cultures d'entreprise les plus admirées au Canada de Waterstone Human Capital
- > Mise en place avec Enfants Entraide de notre programme éducatif Donnons où nous vivons pour donner aux jeunes Canadiens les moyens de réaliser des changements positifs dans leurs collectivités

2^e TRIMESTRE

- > Classement de Koodo^{MD} au premier rang des fournisseurs de services mobiles de base au Canada, et de TELUS au premier rang des fournisseurs de services mobiles intégrés nationaux, dans l'étude sur l'expérience totale des clients de services mobiles de J.D. Power and Associates
- > Obtention de 1,7 milliard de dollars sous forme de billets non garantis de premier rang en deux séries, la première, à 3,35 %, échéant dans 11 ans et la seconde, à 4,40 %, échéant dans 30 ans; remboursement d'autres billets d'une valeur de 1 milliard de dollars
- > Réalisation d'un fractionnement des actions ordinaires de TELUS à raison de deux pour une
- > Reconduction de notre programme de croissance du dividende jusqu'en 2016 et début de notre programme d'achat d'actions pluriannuel (consulter l'avis relatif aux énoncés prospectifs qui figure à la page 42 du présent rapport)
- > Tenue de la huitième Journée du bénévolat de TELUS^{MD} annuelle, où 14 000 membres de l'équipe TELUS, en poste et retraités, parents et amis ont offert leurs services à leurs collectivités locales

3^e TRIMESTRE

- > Lancement pancanadien des forfaits mobiles Partagez Plus de TELUS, incluant les appels et textos illimités et le partage de données
- > Ouverture d'un nouveau centre de données Internet intelligent à Kamloops, en Colombie-Britannique, en réponse à la demande accrue de services de TI gérée de la part des clients des services filaire et mobile
- > Mise sur le marché d'un nouveau décodeur sans fil pour Télé OPTIK, permettant aux abonnés de déplacer leur téléviseur dans leur maison; organisation des chaînes en catégories pour faciliter la recherche de contenu
- > Lancement dans les Territoires du Nord-Ouest et le Yukon d'une gamme complète de services et de produits mobiles sur notre réseau 4G LTE
- > Conclusion de notre programme d'achat d'actions de 2013 de 1 milliard de dollars, qui a permis de racheter 31,2 millions d'actions de TELUS à un prix moyen de 32,07 \$ l'action

4^e TRIMESTRE

- > Dénotant que les clients sont au cœur de nos activités, le nombre de plaintes contre TELUS a accusé une baisse de 27 %, selon le Commissaire aux plaintes relatives aux services de télécommunications, tandis que les plaintes dans l'ensemble du secteur ont grimpé de 26 %
- > Mise en service de TELUS Link, du service Push-To-Talk de prochaine génération sur les réseaux 4G et au moyen de la technologie Wi-Fi, ce qui permet de faire des appels instantanés à une personne ou à un groupe
- > Acquisition de Public Mobile et intégration à TELUS de ses clients du Québec et de l'Ontario
- > Émission de deux séries de billets non garantis de premier rang d'une valeur de 800 millions de dollars; la première, à 3,60 %, échéant dans sept ans et la deuxième, à 5,15 %, échéant dans 30 ans
- > Lancement de TELUS AVERTI^{MD}, programme gratuit de sensibilisation à l'utilisation prudente d'Internet et des téléphones intelligents



Table des matières

Encart intégré, 1-7

Revue de la société

Ce que nous sommes, ce que nous offrons, notre stratégie et nos résultats de 2013 et objectifs pour 2014



8-15

Lettre du chef de la direction aux investisseurs

Ce que TELUS fait pour mener sa stratégie de croissance avérée et se concentrer sur ce qui compte pour vous



16-19

Survol des activités

Rétrospective de nos activités mobiles et filaires



20-21

Investissement communautaire

Ce que nous faisons pour donner où nous vivons



22-30

Conseil d'administration et équipe de direction

Notre équipe de direction, notre conseil d'administration, des questions et leurs réponses



31-172

Revue financière

Information financière détaillée, dont une lettre de notre chef des finances et d'autres ressources pour les investisseurs



Ce que nous sommes

TELUS, l'entreprise de télécommunications nationale affichant la croissance la plus rapide au Canada, affiche des produits annuels de 11,4 milliards de dollars et compte 13,3 millions de connexions clients, dont 7,8 millions d'abonnés au service mobile, 3,3 millions de lignes d'accès au réseau, 1,4 million d'abonnés à Internet et 815 000 clients de TELUS TV^{MD}. TELUS offre un vaste éventail de produits et de services de communication, dont des services mobiles, données, protocole Internet (IP), voix, télévision, divertissement et vidéo. Convaincus de l'importance de donner où nous vivons, TELUS et les membres de son équipe, en poste et retraités, ont versé plus de 350 millions de dollars à des organismes caritatifs et sans but lucratif et donné 5,4 millions d'heures de leur temps aux collectivités locales depuis 2000.

Nos valeurs

Nous adhérons au changement et saisissons les occasions

Nous avons la passion de la croissance

Nous croyons au travail d'équipe inspiré

Nous avons le courage d'innover

Nos engagements – Les clients d'abord

Nous prenons en charge chaque expérience client

Nous travaillons en équipe unie pour respecter nos promesses

Nous tirons des leçons des commentaires des clients et prenons des mesures pour nous améliorer de jour en jour

Nous sommes courtois, serviables et attentionnés





Ce qui compte pour vous est au cœur de tout ce que nous faisons.

En faisant toujours passer nos clients d'abord, nous visons à devenir la société la plus recommandée sur les marchés que nous desservons. En demeurant à l'écoute de ce qui compte pour vous, nous demeurons une société offrant une valeur exceptionnelle à nos investisseurs, à nos clients, aux membres de notre équipe et aux collectivités où nous offrons nos services.

Notre stratégie

Exploiter la puissance d'Internet afin d'apporter aux Canadiens les meilleures solutions au foyer, au travail et sur la route.

Nos impératifs stratégiques

Nos six impératifs stratégiques guident notre équipe à faire progresser notre stratégie de croissance nationale.

Cibler inlassablement les marchés en croissance des données, de l'IP et de la mobilité



Offrir des solutions intégrées qui distinguent TELUS de ses concurrents



Nous doter d'assises nationales en données, IP, voix et mobilité



Par des partenariats, des acquisitions et des désinvestissements, accélérer la mise en œuvre de notre stratégie et concentrer nos ressources sur nos activités principales



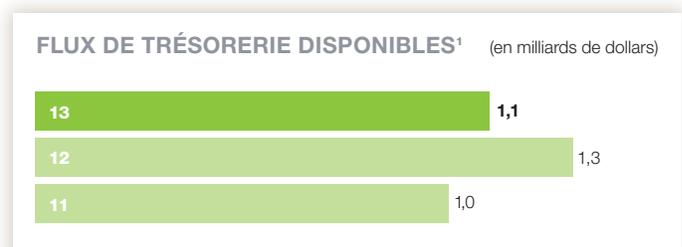
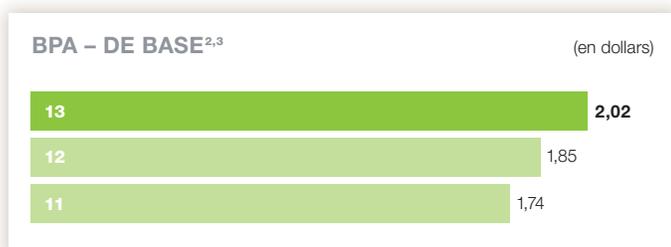
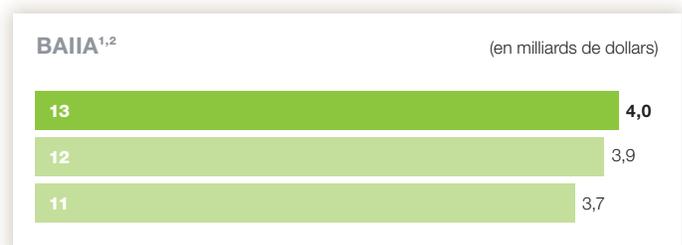
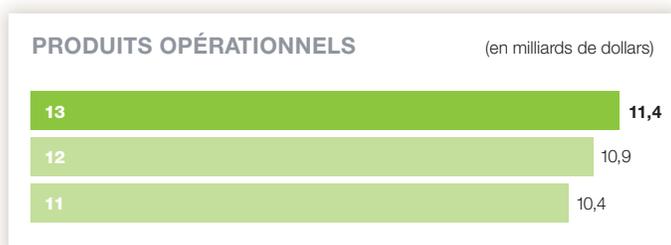
Pénétrer le marché en équipe unie, sous une seule marque et en suivant une stratégie unique



Investir dans nos ressources internes pour favoriser une culture de haut rendement et l'efficacité de l'entreprise



Parce que voir vos actions prendre de la valeur compte pour vous, relever leur rendement compte pour nous.



Faits saillants des données financières et opérationnelles de 2013

(en millions de dollars, sauf les montants par action ou indication contraire)	2013	2012	Variation en %
RÉSULTAT			
Produits opérationnels	11 404 \$	10 921 \$	4,4
Bénéfice avant impôts, intérêts et amortissements (BAIIA) ^{1,2}	4 018 \$	3 859 \$	4,1
Marge du BAIIA (%) ²	35,2	35,3	–
Bénéfice opérationnel ²	2 215 \$	1 994 \$	11,1
Marge opérationnelle (%) ²	19,4	18,3	–
Bénéfice net attribuable aux actions de participation ^{2,5}	1 294 \$	1 204 \$	7,5
BPA – de base ^{2,3}	2,02 \$	1,85 \$	9,2
BPA – de base ajusté ^{12,3,6}	2,16 \$	1,87 \$	15,5
Dividendes déclarés par action ³	1,36 \$	1,22 \$	11,5
Ratio de distribution (en %) ^{1,2}	71	69	–
SITUATION FINANCIÈRE			
Total de l'actif	21 566 \$	20 445 \$	5,5
Dette nette ¹	7 592 \$	6 577 \$	15,4
Total des capitaux investis ¹	15 576 \$	14 223 \$	9,5
Dette nette/total des capitaux investis (%) ¹	48,7	46,2	–
Rendement des capitaux propres attribuables aux actions ordinaires (en %) ^{2,7}	16,8	15,6	–
Capitalisation boursière (au 31 décembre)	22 793 \$	21 157 \$	7,7
SITUATION DE TRÉSORERIE ET SOURCES DE FINANCEMENT			
Entrées liées aux activités opérationnelles	3 246 \$	3 219 \$	0,8
Dépenses d'investissement, excluant les licences de spectre	2 110 \$	1 981 \$	6,5
Flux de trésorerie disponibles (avant dividendes) ¹	1 051 \$	1 331 \$	(21,0)
Ratio dette nette/BAIIA ^{1,2}	1,8	1,7	–
SECTEUR DU SERVICE MOBILE			
Produits externes	6 130 \$	5 845 \$	4,9
BAIIA ^{1,2}	2 604 \$	2 458 \$	5,9
Marge du BAIIA sur le total des produits (%) ²	42,1	41,8	–
SECTEUR DU SERVICE FILAIRE			
Produits externes	5 274 \$	5 076 \$	3,9
BAIIA ^{1,2}	1 414 \$	1 401 \$	0,9
Marge du BAIIA sur le total des produits (%) ²	26,0	26,7	–
CONNEXIONS CLIENTS (en milliers au 31 décembre)			
Abonnés au service mobile ⁴	7 807	7 670	1,8
Lignes d'accès au réseau	3 254	3 406	(4,5)
Abonnés à Internet	1 420	1 359	4,5
Total des abonnés au service de télévision	815	678	20,2
Total des connexions clients	13 296	13 113	1,4

1 Mesures non conformes aux PCGR qui n'ont pas de signification normalisée prescrite par les IFRS de l'IASB. Par conséquent, il est peu probable qu'elles soient comparables à des mesures semblables présentées par d'autres sociétés. Pour la définition de ces mesures, consulter la rubrique 11 du rapport de gestion dans le présent rapport.

2 Les chiffres pour 2012 tiennent compte de l'application de la norme comptable IAS 19, Avantages du personnel (modifiée en 2011). Consulter la rubrique 8.2 du rapport de gestion dans le présent rapport.

3 Ajustés selon le fractionnement d'actions à raison de deux pour une, fait le 16 avril 2013.

4 Pour 2013, les abonnements au service mobile ne tiennent pas compte des abonnés de Public Mobile et comprennent des ajustements tenant compte des abonnements aux services machine à machine et Mike.

5 Actions de participation : actions ordinaires, et avant le 4 février 2013, actions ordinaires et actions sans droit de vote.

6 À l'exclusion des montants par action pour ajustements favorables liés à l'impôt sur le résultat (0,02 \$ en 2012), d'un profit net réalisé sur le projet de réaménagement résidentiel Jardin TELUS (0,01 \$ en 2012), des coûts de restructuration et autres coûts similaires (0,11 \$ en 2013 et 0,05 \$ en 2012) et de la prime au titre du remboursement par anticipation de la dette à long terme après impôt par action (0,03 \$ en 2013). Consulter la rubrique 1.3 du rapport de gestion dans le présent rapport.

7 Bénéfice net attribuable aux actions de participation divisé par la moyenne des capitaux propres attribuables aux actions ordinaires.

Parce que les résultats comptent pour vous, atteindre les objectifs compte pour nous.

Carte de pointage 2013

Chez TELUS, nous croyons qu'il faut fixer chaque année des objectifs financiers et communiquer nos politiques pour offrir une information claire aux investisseurs et stimuler le rendement de notre société.

Chiffres consolidés	Résultats de 2013 et croissance		Objectifs initiaux de 2013 et croissance		Résultat
Produits	11,4 milliards de dollars	4,4 %	11,4 à 11,6 milliards de dollars	4 à 6 %	✓
BAIIA	4,02 milliards de dollars	4,1 %	3,95 à 4,15 milliards de dollars	2 à 8 %	✓
Bénéfice par action (BPA) – de base	2,02 \$	9,2 %	1,90 \$ à 2,10 \$	3 à 14 %	✓
Dépenses d'investissement ¹	2,11 milliards de dollars	6,5 %	environ 1,95 milliard de dollars		✗

¹ L'objectif et le résultat concernant les dépenses d'investissement ne tiennent pas compte des dépenses liées aux licences de spectre.

✓ Objectif atteint ✗ Objectif non atteint

La carte de pointage présente le rendement de TELUS en 2013 par rapport à nos objectifs consolidés initiaux. Nous avons atteint trois des quatre objectifs grâce à la croissance marquée des produits tirés du service mobile et des données et aux marges plus élevées dégagées des services Télé OPTIK et Internet haute vitesse. L'objectif concernant les dépenses d'investissement n'a pas été atteint, parce que nous avons continué à investir dans nos réseaux filaire et mobile à large bande pour soutenir la croissance actuelle et future.

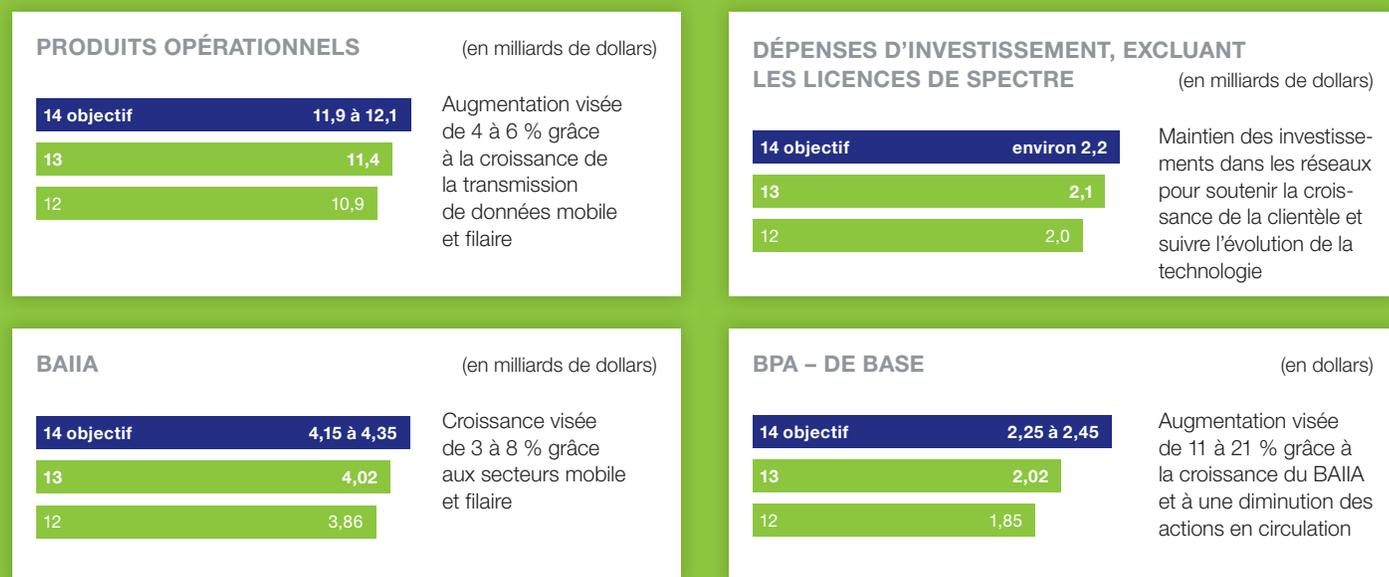
Nous demeurons fidèles à nos objectifs, à nos politiques et à nos lignes directrices sur le plan financier à long terme qui consistent entre autres à maintenir généralement des liquidités inutilisées d'au moins 1 milliard de dollars, un ratio dette nette/BAIIA (excluant les coûts de restructuration et autres coûts similaires) dans la fourchette de 1,5 à 2,0 fois et notre ratio de distribution à long terme dans la fourchette de 65 % à 75 % des bénéfices durables sur une base prospective.

Pour plus de précisions, notamment sur le rendement par rapport aux objectifs sectoriels, consulter la rubrique 1.4 du rapport de gestion qui figure dans le présent rapport.



Objectifs pour 2014

Les objectifs financiers consolidés pour 2014 de TELUS s'inscrivent dans la continuité de notre stratégie fructueuse et bien établie de croissance nationale axée sur le service mobile et les données. Au cours des quatre dernières années, nous avons atteint trois de nos quatre objectifs financiers consolidés. Pour plus de renseignements et pour une description exhaustive des objectifs financiers et des hypothèses pour 2014, consulter notre rapport du 13 février 2014 annonçant nos résultats du quatrième trimestre de 2013 et nos objectifs pour 2014.



Les cibles de 2014 excluent les incidences de Public Mobile. Les données comparatives pour le BAIIA et le BPA tiennent compte des incidences de l'application de la norme comptable révisée IAS 19, *Avantages du personnel*. Le BPA pour 2012 a été ajusté selon le fractionnement d'actions à raison de deux pour une, fait le 16 avril 2013. Le BAIIA est une mesure non conforme aux PCGR qui n'a pas de signification normalisée prescrite par les IFRS de l'IASB. Par conséquent, il est peu probable qu'elle soit comparable à des mesures semblables présentées par d'autres sociétés. Consulter la rubrique 11 du rapport de gestion dans le présent rapport.

Avis relatif aux énoncés prospectifs

Le présent rapport annuel contient des énoncés portant sur des événements futurs, notamment à l'égard de nos objectifs consolidés et sectoriels pour 2014, de notre offre publique de rachat dans le cours normal des activités pour 2014, nos programmes pluriannuels de croissance du dividende et d'achat d'actions, ainsi que sur les rendements financier et opérationnel futurs de TELUS qui sont prospectifs. Par leur nature, ces énoncés prospectifs exigent de la société qu'elle pose des hypothèses et fasse des prévisions et ils peuvent comporter des risques et des incertitudes. Il existe un risque important que les énoncés prospectifs ne soient pas exacts et rien ne garantit que TELUS réalise tous les achats prévus aux termes de l'offre publique de rachat dans le cours normal des activités pour 2014. Les lecteurs devraient faire preuve de prudence et ne pas se fier indûment à ces énoncés, puisque divers facteurs (comme les décisions en matière de réglementation ou émanant de gouvernements, le climat concurrentiel, nos résultats et flux de trésorerie disponibles, nos dépenses d'investissement et achats de licences de spectre, ainsi qu'un changement dans notre intention d'acheter des actions) 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 document est assujéti à la limitation de responsabilité et est donné entièrement sous réserve des hypothèses (y compris les hypothèses visant les objectifs pour 2014, les augmentations biannuelles du dividende jusqu'en 2016 et notre capacité de maintenir et de mener à terme les programmes d'achat d'actions pluriannuels jusqu'en 2016), des réserves et des facteurs de risque mentionnés dans le rapport de gestion commençant à la page 42 du présent rapport annuel et dans d'autres documents de communication de l'information au public de TELUS et documents déposés auprès des commissions des valeurs mobilières du Canada (sur SEDAR, à sedar.com) et des États-Unis (sur EDGAR, à sec.gov). Sauf là où la loi l'exige, TELUS n'a ni l'intention ni l'obligation de mettre à jour ou de réviser ses énoncés prospectifs et se réserve le droit de modifier, en tout temps et à son appréciation, sa pratique actuelle relative à la mise à jour de ses objectifs et indications annuels.

Ce qui compte pour vous compte pour nous.

Nous ne sommes pas parfaits, mais nos employés sont motivés par le désir profond de rendre nos clients heureux. Nous savons que nous ne pouvons nous améliorer qu'en étant à l'écoute de vos besoins. C'est pourquoi nous adoptons sans cesse de nouvelles idées qui améliorent chaque jour votre expérience avec TELUS. Nous avons comme mission de continuer à gagner votre confiance en étant clairs, disponibles et fiables. Tout ça, parce que vous êtes au cœur de TELUS.



Pour TELUS, 2013 s'est révélée une année d'exceptionnelles réalisations et de nombreux défis. Notre détermination à investir dans les services et la technologie à large bande, jumelée à notre mission de faire passer les clients d'abord et d'établir l'efficacité opérationnelle, nous distingue clairement de nos concurrents mondiaux. Parce que nous visons l'excellence dans l'expérience client, nos clients nous sont de plus en plus fidèles, notre exécution opérationnelle est impeccable et notre rendement financier, vigoureux, malgré l'effervescence du milieu dans lequel nous faisons affaire.

Les clients d'abord : c'est ce qui compte pour nous

Ce qui compte pour nous, c'est de tenir notre promesse d'accorder toujours la priorité aux clients. Grâce aux efforts remarquables de notre équipe, nous avons les clients les plus fidèles du secteur des services mobiles à l'échelle nationale, ce qui nous donne un atout de taille vis-à-vis de nos concurrents.

Notre engagement de procurer une expérience client exceptionnelle a été de nouveau récompensé en 2013. Les consommateurs canadiens ont choisi Koodo comme meilleur fournisseur de services de base et TELUS comme meilleur fournisseur de services intégrés pour la deuxième année de suite, d'après le sondage annuel de J.D. Power and Associates, *Wireless Total Ownership Experience Study*.

Qui plus est, le nombre de plaintes signalées contre TELUS a chuté de 27 pour cent d'une année à l'autre, selon le rapport annuel 2012-2013 du Commissaire aux plaintes relatives aux services de télécommunications. En revanche, les plaintes ont augmenté de 26 pour cent dans l'ensemble du secteur des télécommunications au pays. Ce succès se nourrit des résultats de l'année précédente, lorsque nous avons connu une baisse de 13 pour cent, alors que le secteur enregistrait une hausse de 35 pour cent.

Nous gardons le cap sur notre objectif : procurer la meilleure expérience client du secteur que nous mesurons à l'aune de la probabilité que nos clients recommandent nos produits, nos services et notre équipe. À la fin de 2013, 71 pour cent de nos clients privés, 72 pour cent de nos PME clientes et 71 pour cent des grandes entreprises clientes ont dit qu'ils seraient prêts à recommander TELUS. Ce sont de bons résultats et nous sommes résolus à nous servir de ce progrès pour améliorer toujours plus l'expérience client chez TELUS dans les années à venir.



Shain Allibhai, membre de l'équipe TELUS, en compagnie de Darren Entwistle, est l'une de nos championnes des clients d'abord qui, de l'avis de tous, rend quotidiennement nos clients heureux.



Parce que notre équipe compte pour nous

Notre rapport annuel 2013 raconte comment nous écoutons nos interlocuteurs et apportons à notre mission d'accorder la priorité aux clients les changements qui comptent. Cette année, ce sont les membres de notre équipe qui ont choisi la figure animale vedette du rapport pour représenter notre relation étroite avec nos clients. Avec plus de 2 500 voix, le choix s'est porté sur le couple de pandas se tenant par la main en page couverture.

Il va de soi que les membres de notre équipe, en tant que fervents ambassadeurs de notre marque, participent à la narration de notre histoire. C'est par leur dévouement que nous arrivons à créer toujours plus de valeur pour nos clients et nos actionnaires et à répondre aux besoins des collectivités.

Parce que l'excellence du rendement opérationnel et financier compte pour nous

En 2013, nos connexions clients se sont enrichies de 378 000 abonnés au service mobile postpayé, de 137 000, au service télévisuel et de 69 000, à Internet haute vitesse. Preuve que notre détermination à penser aux clients d'abord porte fruit, les clients demeurent plus longtemps avec nous. La fidélisation de nos clients est la meilleure du secteur à l'échelle nationale, comme l'indique notre taux de désabonnement mensuel du service mobile postpayé d'un pour cent et des poussières. Nos résultats du service mobile sont les meilleurs du secteur, nous avons obtenu notamment les meilleurs produits opérationnels par client sur la durée de l'appareil, les produits mensuels moyens par client les plus élevés et les frais d'acquisition les plus faibles. En outre, nous sommes maintenant dans le peloton de tête à l'échelle mondiale pour ce qui est de la croissance des produits tirés du service filaire et du bénéfice avant intérêts, impôts et amortissements (BAIIA), grâce au succès de nos services Télé OPTIK et Internet, succès auquel se greffe l'attention soutenue que nous portons à l'efficacité opérationnelle. En fait, le quatrième trimestre de 2013 s'inscrit comme cinquième trimestre consécutif de croissance du BAIIA normalisé.

Preuve que notre détermination à penser aux clients d'abord porte fruit, les clients demeurent plus longtemps avec nous. La fidélisation de nos clients est la meilleure du secteur à l'échelle nationale, comme l'indique notre taux de désabonnement mensuel du service mobile postpayé d'un pour cent et des poussières.

L'excellent rendement financier s'explique par l'exécution impeccable de notre équipe. Les produits affichent une hausse de quatre pour cent, le BAIIA (excluant les coûts de restructuration et autres coûts similaires), une hausse de cinq pour cent et le bénéfice par action ajusté (BPA), une hausse de 15,5 pour cent, ce qui constitue un résultat du BPA record.

Les marges consolidées ont progressé en 2013 grâce :

- à la croissance soutenue de la rentabilité du service mobile
- aux économies d'échelle dans nos services télévisuels et Internet, qui affichent ensemble plus de 2,2 millions d'abonnés
- à l'attention que nous portons à l'efficacité opérationnelle, dont la nécessité ne laisse aucun doute depuis que nos connexions clients migrent des services de transmission de la voix patrimoniaux à marge plus élevée vers les services de transmission des données exigeant des bandes passantes.

Parce que nous réussissons régulièrement à dégager de vigoureux flux de trésorerie de plus de 1 milliard de dollars après les dépenses d'investissement, nous disposons d'un des meilleurs bilans du secteur à l'échelle mondiale. Cet avantage concurrentiel de taille nous place comme jamais en position de force.

Parce qu'être les meilleurs au monde à faire fructifier les placements de nos investisseurs compte pour nous

Chez TELUS, nous investissons dans nos activités principales et continuons à faire ce qu'il y a de mieux à long terme pour notre société, notre équipe, nos collectivités et nos actionnaires. Nous avons ce pouvoir singulier d'investir pour demain par l'expansion et le perfectionnement de la technologie à large bande et par les enchères de spectre sans fil tout en remettant d'importants montants en espèces aux actionnaires.

Pour la sixième fois, nous avons augmenté notre dividende comme nous l'avions prévu dans notre programme de croissance du dividende annoncé en mai 2011. Notre dividende annuel est maintenant de 1,44 \$, soit une hausse record de plus de 12,5 pour cent par rapport à l'an dernier. En outre, nous avons annoncé en mai 2013 la reconduction de ce programme pour trois autres années, ciblant deux hausses du dividende par année jusqu'en 2016 pour un total annuel d'environ 10 pour cent.

Au cours des cinq dernières années, TELUS a obtenu un rendement total pour l'actionnaire impressionnant de 147 pour cent, surpassant ses concurrents mondiaux (selon l'indice mondial Télécommunications MSC1) et la Bourse de Toronto de 59 et de 71 points, respectivement. Depuis 2000, nous sommes le leader mondial parmi les entreprises de télécommunications titulaires à cet égard. Autrement dit, de 2000 à février 2014, ce rendement a été de 272 pour cent et nous avons une bonne longueur d'avance sur la société qui se classe deuxième, avec un écart de 97 points en notre faveur. Et, lorsque vous lirez cette lettre, nous aurons versé plus de 10 milliards de dollars aux actionnaires sur le capital qu'ils ont investi depuis 2004 sous forme de dividendes et de rachats d'actions.

En 2013, nous avons également adopté des mesures avantageuses pour les actionnaires, dont :

- l'échange de nos actions sans droit de vote contre des actions ordinaires à raison d'une pour une, en vue d'améliorer le volume des opérations ainsi que la négociabilité et la liquidité de nos actions, ajoutant un autre succès à notre actif d'excellence en matière de gouvernance
- la réalisation d'un fractionnement d'actions à raison de deux pour une en vue d'améliorer la liquidité et la négociabilité de nos actions et de les rendre plus accessibles aux épargnants
- le rachat et l'annulation d'actions d'une valeur de 1 milliard de dollars, dans le cadre de notre programme pluriannuel d'achat d'actions pour une somme de 2,5 milliards de dollars qui s'échelonne jusqu'en 2016 en vue de dégager encore plus de valeur pour nos actionnaires.

Les programmes d'achat d'actions et de croissance du dividende nous ont permis de remettre le montant record de 1,85 milliard de dollars aux actionnaires en 2013.

Mettant à profit notre bilan impressionnant comme leader mondial en rendement total pour l'actionnaire, nous avons obtenu en 2013 un rendement total de 17 pour cent à cet égard, soit de quatre points supérieurs à celui de la Bourse de Toronto. Pour la quatrième année d'affilée, ce rendement est d'au moins 10 pour cent.

Au cours des cinq dernières années, TELUS a obtenu un rendement total pour l'actionnaire impressionnant de 147 pour cent, surpassant ses concurrents mondiaux (selon l'indice mondial Télécommunications MSCI) et la Bourse de Toronto de 59 et de 71 points, respectivement. Depuis 2000, nous sommes le leader mondial parmi les entreprises de télécommunications titulaires à cet égard. Autrement dit, de 2000 à février 2014, ce rendement a été de 272 pour cent et nous avons une bonne longueur d'avance sur la société qui se classe deuxième, avec un écart de 97 points en notre faveur. Et, lorsque vous lirez cette lettre, nous aurons versé plus de 10 milliards de dollars aux actionnaires sur le capital qu'ils ont investi depuis 2004 sous forme de dividendes et de rachats d'actions.

Parce que procurer la meilleure expérience client compte pour nous

Tout au long de l'année, comme il est indiqué plus loin, de nombreuses mesures et réalisations nous ont permis de faire avancer notre stratégie de croissance nationale et de rehausser encore l'expérience client.

Intégrer pleinement notre approche Simplicité

Selon l'approche Simplicité de TELUS, nous écoutons nos clients et faisons évoluer nos services en nous inspirant de leurs commentaires. Depuis que nous avons pris l'engagement de penser aux clients d'abord en 2009, nous avons beaucoup

amélioré nos services par des tarifs clairs et nets et des modalités contractuelles tout aussi claires et nettes, le déverrouillage des appareils, les avis proactifs et les plafonds d'utilisation des données pour nos clients en itinérance internationale.

Plus récemment en juillet, nous avons lancé le forfait Partagez Plus de TELUS qui offre aux consommateurs et aux petites entreprises des appels et des textos illimités à l'échelle nationale et le partage des données entre plusieurs appareils et comptes.

En 2013, nous avons aussi :

- mis en service l'application Expérience réseau de TELUS invitant nos clients à participer à l'amélioration du réseau mobile
- simplifié nos forfaits pour rendre la vie facile à nos clients en leur précisant les coûts
- réduit de plus de moitié nos tarifs d'itinérance internationale pour nos clients en déplacement.

Selon l'approche Simplicité de TELUS, nous écoutons nos clients et faisons évoluer nos services en nous inspirant de leurs commentaires.

En 2013, votre société s'est associée à Loblaws pour lancer un service mobile postpayé PC Mobile Mensuel. Cette offre unique à des millions de fidèles clients de Loblaws nous permet de pénétrer dans un nouveau créneau. Par ailleurs, en faisant l'acquisition de Public Mobile, nous avons gagné 222 000 nouveaux abonnés en Ontario et au Québec. Finalement, nous avons obtenu le spectre que nous convoitions pour en faire profiter tous nos clients du service mobile.

Étendre nos réseaux à large bande pour en faire profiter les Canadiens

L'investissement soutenu dans notre technologie à large bande de pointe a alimenté le succès inégalé de nos services Télé OPTIK, Internet haute vitesse et d'affaires ainsi que l'évolution de notre réseau mobile hors pair.

En 2013, nous avons étendu à 127 autres collectivités notre réseau mobile 4G LTE qui dessert maintenant plus de 81 pour cent de Canadiens, sans oublier notre réseau 4G HSPA+ qui dessert 99 pour cent de la population à l'échelle du pays. En septembre, notre nouveau service dans les Territoires du Nord-Ouest et au Yukon a donné au Nord canadien l'accès à des produits et des services mobiles aux mêmes tarifs qu'ailleurs au Canada.

Nous avons aussi étendu notre réseau filaire à large bande : sa capacité est plus étendue, il est plus rapide et 14 collectivités se sont ajoutées à sa zone de couverture. Misant toujours plus sur la fibre optique dans notre réseau d'accès, nous offrons maintenant Internet à des débits pouvant aller jusqu'à 50 mégabits par seconde à 89 pour cent des 2,7 millions de foyers branchés à Télé OPTIK en C.-B., en Alberta et au Québec.

Acquérir le spectre convoité pour nourrir notre croissance

En février 2014, nous avons obtenu des licences de spectre équivalentes à une moyenne nationale de 16,6 MHz au prix de 1,14 milliard de dollars au cours des enchères du spectre sans fil dans la bande de 700 MHz tenues par le gouvernement fédéral.

L'acquisition de ce spectre convoité vient renforcer notre service mobile national de classe mondiale. Grâce à elle, nous pourrions étendre et rehausser la connectivité mobile à large bande offerte à nos clients en zones rurale et urbaine. Elle nous garantit de pouvoir répondre à la demande de nos clients qui veulent un service de transmission des données de plus en plus fiable, rapide et étendu.

Grâce à notre investissement dans ce spectre, nos clients disposeront d'un meilleur service dans des zones généralement moins accessibles par appareils cellulaires. Le spectre dans la bande de 700 MHz convient parfaitement à nos clients en zone rurale, parce qu'il peut parcourir de plus grandes distances. Nos clients en zone urbaine ne seront pas en reste, puisque ces signaux sans fil se transmettent mieux dans des lieux difficiles d'accès comme les ascenseurs et les garages souterrains.

Vous donner la liberté de vous divertir comme vous l'entendez

En 2013, nous avons rehaussé l'expérience client à Télé OPTIK en augmentant le contenu haute définition (HD) et en améliorant la fonctionnalité. La demande à l'égard de l'offre supérieure et différenciée du service Télé OPTIK demeure saine et notre part de marché reste forte.

Avec Télé OPTIK, nos clients peuvent profiter de la télé en direct grâce à Télé OPTIK Mobile, de la haute définition à profusion avec plus de 185 chaînes HD et d'un moteur de recommandations et de classements provenant du site *Web Rotten Tomatoes* sur notre plateforme vidéo sur demande qui comporte plus de 13 000 titres.

Nous avons lancé diverses fonctions et applications novatrices donnant plus de contrôle et de choix aux clients du service télévisuel, comme le nouveau décodeur mobile et les applications *TED Talks* et *Galaxie musique*. Nous avons réorganisé l'alignement des chaînes pour améliorer la navigation et donner plus d'espace aux chaînes HD. Avec Télé OPTIK, nos clients peuvent profiter de la télé en direct grâce à Télé OPTIK Mobile, de la haute définition à profusion avec plus de 185 chaînes HD et d'un moteur de recommandations et de classements provenant du site *Web Rotten Tomatoes* sur notre plateforme vidéo sur demande qui comporte plus de 13 000 titres.

Aujourd'hui, nos solutions de divertissement maison comptent 2,2 millions de connexions clients aux services télévisuel et Internet en C.-B., en Alberta et dans l'Est du Québec.

Offrir des solutions fiables et novatrices aux clients d'affaires

Votre société a récemment ouvert deux centres de données Internet intelligents, l'un à Kamloops, en C.-B. en juillet dernier et l'autre à Rimouski, au Québec à la fin de 2012. Leur but : offrir des solutions TI gérées aux entreprises canadiennes. Grâce à eux, nous offrons des services TI sur demande à nos clients d'affaires et répondons au besoin croissant en solutions infonuagiques de prochaine génération. Ces installations sont parmi les centres de données les plus écologiques et les plus évolués au monde sur le plan technologique. Elles offrent aux clients des services infonuagiques fiables et sécurisés pour qu'ils se positionnent sur le marché et améliorent leurs activités. Ces centres, construits selon les normes LEED (d'après l'anglais *leadership in energy and environmental design*) or, sont conçus pour être 80 pour cent moins énergivores que les centres de données classiques de même taille.

En 2013, nos équipes des services d'affaires de TELUS Québec et de TELUS Solutions clients ont remporté des contrats de marque, grâce aux nouveaux services et à la fonctionnalité supérieure de nos centres de données Internet intelligents. Soulignons que l'équipe de TELUS Québec a réussi à migrer toute sa clientèle de gestion de TI vers notre nouveau centre à Rimouski au cours de l'année.

En octobre, nous avons lancé TELUS Link, notre service PTT de prochaine génération qui procure une communication vocale instantanée avec une personne ou une équipe sur nos réseaux 4G. TELUS Link est la suite logique de notre service de pointe Mike et le seul service PTT au Canada offert avec les technologies LTE et Wi-Fi.

Faire progresser notre stratégie pour aider à améliorer les soins de santé offerts aux Canadiens

Chez TELUS, nous sommes résolus à transformer le système de soins de santé canadien en misant sur la technologie et l'innovation. Notre but est de numériser les services de santé et d'améliorer la santé des Canadiens tout en dépensant moins. Comment? En joignant plus de médecins, de pharmaciens et de fournisseurs de soins de santé au pays et en assurant une collaboration sécurisée entre eux et avec les patients.

En 2013, TELUS Santé est devenue le plus grand fournisseur de dossiers médicaux électroniques (DME) au Canada avec l'acquisition de Suite SC DME. Aujourd'hui, plus de 12 500 médecins au pays ont recours à nos solutions DME. Nous avons continué à étendre Espace pharma^{MD}, notre portail de gestion des ordonnances en ligne, aux chaînes et bannières de pharmacie clientes de TELUS Santé et plus de 250 000 personnes l'utilisent. Nos solutions de suivi des patients à domicile sont retenues par un nombre croissant de soignants et de patients. Elles permettent aux personnes souffrant de maladies chroniques de mieux gérer leur santé et rendent possible des soins plus durables et plus abordables.

Rehausser TELUS International pour servir efficacement nos clients mondiaux

En 2013, nous avons perfectionné les capacités d'externalisation de nos centres de contact et processus d'affaires pour en faire profiter nos clients du monde entier. Nos 15 000 membres de l'équipe TELUS International aux États-Unis, en Amérique centrale, en Asie et en Europe ont offert des services en plus de 30 langues à de nombreuses multinationales. Nous contribuons aussi à l'essor de collectivités saines dans de nombreux centres de TELUS International par nos comités d'investissement communautaire et les Journées du bénévolat de TELUS annuelles.

Parce qu'une mobilisation d'équipe hors pair compte pour nous

En 2013, TELUS s'est imposée comme chef de file mondial de la mobilisation d'équipe en obtenant une note inégalée de 83 pour cent à cet égard. C'est la quatrième année d'affilée que nous améliorons notre note. En effet, la firme de sondage indépendante, Aon Hewitt, a confirmé que nous nous classons au premier rang mondial des employeurs de taille et d'effectif comparables.

Guidés par nos valeurs de leadership et notre mission de penser aux clients d'abord, nous avons créé une culture mondialement reconnue et une mobilisation hors pair, qui viennent toutes deux soutenir notre promesse : le futur est simple pour nos clients.

Guidés par nos valeurs de leadership et notre mission de penser aux clients d'abord, nous avons créé une culture mondialement reconnue et une mobilisation hors pair, qui viennent toutes deux soutenir notre promesse : le futur est simple pour nos clients. Je souligne que la marque TELUS est de plus en plus reconnue et que sa valeur ne cesse de croître. Selon Brand Finance, notre marque est évaluée aujourd'hui à 4,3 milliards de dollars.

Mais surtout, le progrès accompli dans l'excellence du service à la clientèle est une preuve tangible que la culture de mobilisation chez TELUS est notre atout concurrentiel le plus efficace et le plus durable. Voilà pourquoi l'équipe était très fière d'être la sixième société intronisée au panthéon des 10 cultures d'entreprise les plus admirées au Canada en 2013. Nous avons aussi reçu le prix BEST attribué par l'*American Society for Training and Development* pour l'apprentissage et le perfectionnement du personnel, ce qui fait de nous l'une des trois organisations à l'échelle mondiale à avoir reçu cette distinction huit fois.

Parce que donner où nous vivons compte pour nos collectivités

Pour nous, le développement de collectivités saines, dynamiques et durables ne se discute pas. Nous vivons notre conviction profondément ancrée de nous investir dans la communauté : Rien qu'en 2013, TELUS et les membres de son équipe, en poste et à la retraite, ont versé plus de 46 millions de dollars aux œuvres caritatives et consacré 625 000 heures au bénévolat. En fait, depuis 2000, cet investissement dépasse 350 millions de dollars et compte 5,4 millions d'heures. Il englobe aussi le bénévolat des 11 comités d'investissement communautaire TELUS du Canada et des 3 comités internationaux qui ont versé 41 millions de dollars à des œuvres caritatives locales et soutenu 3 285 projets destinés à des millions de jeunes.

Aider les clients à se protéger en ligne

Pour aider les Canadiens à adopter des habitudes plus sécuritaires en ligne, nous avons lancé TELUS AVERTI (Internet et téléphones intelligents en toute sécurité) en octobre. Il s'agit d'un programme gratuit de sensibilisation conçu pour aider à protéger les gens dans un monde de plus en plus virtuel. Par des séminaires et des ressources en ligne, TELUS AVERTI arme les Canadiens des outils qui leur sont nécessaires pour en savoir plus sur le monde virtuel et ainsi mieux protéger ce qui leur est le plus précieux : les êtres qui leur sont chers. Visitez telus.com/wise.



Faire le bien est devenu une passion qui nous distingue sur le marché. Nous croyons que la clé du développement de collectivités saines pour aujourd'hui et pour demain passe par l'éducation de nos jeunes : il faut leur donner les moyens de réaliser leur plein potentiel et les inspirer à donner en retour. Dans cet ordre d'idées, nous avons donné le coup d'envoi à notre programme éducatif Donnons où nous vivons en partenariat avec Enfants Entraide. Ce programme novateur de tournées de conférences dans les écoles sensibilise les jeunes à l'importance de créer des changements positifs dans leur milieu. Toujours avec Enfants Entraide, nous avons mis en service l'application mobile en ligne We365 qui permet aux jeunes de planifier, de recenser et de partager leurs gestes de bénévolat toute l'année.

Notons que TELUS a versé en 2013 aux gouvernements fédéral, provinciaux, municipaux et étrangers de l'impôt sur le revenu, des cotisations sociales, des taxes foncières, des taxes de vente et d'autres taxes, y compris les frais versés au titre du spectre, d'environ 1,8 milliard de dollars. Au cours des neuf dernières années, nous avons ainsi versé 14,1 milliards de dollars, dont les coûts liés aux enchères du spectre dans la bande de 700 MHz en 2014. Par ricochet, ces impôts, taxes et frais au titre du spectre servent à soutenir les services offerts aux gens des collectivités où nous vivons, travaillons et offrons nos services.

À juste titre, votre société a été inscrite à l'indice Dow Jones de durabilité en Amérique du Nord pour la 13^e année d'affilée, exploit inégalé pour une entreprise de télécommunications ou de câblodistribution nord-américaine. Qui plus est, Corporate Knights nous a inscrits au début de 2014 pour la quatrième fois à sa liste des 100 entreprises les plus engagées dans le développement durable à l'échelle mondiale. Nous sommes l'une de cinq sociétés canadiennes seulement à y figurer au moins quatre fois.

Parce que relever les défis et saisir les occasions comptent pour notre avenir

Le Canada, et TELUS en particulier, dispose des réseaux les plus évolués et fiables au monde. C'est le résultat de milliards de dollars investis et d'innombrables heures de travail exécuté par des milliers et des milliers d'employés talentueux. Ces réseaux, à leur tour, nous permettent d'offrir des services d'importance capitale jusqu'aux régions les plus éloignées. Ils nous permettent aussi de contribuer à l'essor de l'économie numérique de notre pays.

Nous n'avons pas atteint cette qualité de classe mondiale par hasard. C'est au Canada que l'investissement privé dans les réseaux de télécommunications est le plus élevé à l'échelle mondiale. En effet, selon les données de l'Organisation de coopération et de développement économiques (OCDE), les télécommunicateurs canadiens investissent trois fois plus dans leurs infrastructures par abonné que la moyenne mondiale. Grâce à cet investissement dans les réseaux de classe mondiale,

la rapidité des débits de transmission de données sans fil au Canada se classe deuxième au monde. C'est sans doute ce qui permet au Canada d'occuper le troisième rang mondial pour le taux de pénétration des téléphones intelligents.

TELUS espère jouer un rôle clé dans la progression de la stratégie de l'économie numérique du Canada. D'ailleurs, les solutions de notre secteur soutiennent l'essor des autres secteurs, et notamment les soins de santé et l'éducation. À l'appui de nos efforts à cet égard, nous continuerons à militer pour des politiques réglementaires équitables et factuelles qui profitent à tous les Canadiens, en mettant l'accent sur nos contributions importantes à la santé de l'économie canadienne, comme celle de combler le fossé numérique entre les citoyens de notre pays.

Nous devons continuer à améliorer la fonctionnalité mobile et filaire à large bande, notamment par l'expansion de notre réseau 4G LTE, le déploiement de la technologie à petites cellules et la connexion directe des foyers et bureaux à la fibre optique. C'est essentiel pour répondre à la demande des clients qui veulent toujours plus de services fiables et des débits plus rapides pour la transmission de données.

Ces défis et occasions que TELUS devra relever et saisir au cours de l'année nous ont amené à établir les six priorités d'entreprise pour 2014 indiquées à la page ci-contre.

Parce que ce qui compte pour vous, compte pour nous

Nous comptons plus que jamais interagir avec nos clients, car à deux c'est mieux. Résolus à demeurer à votre écoute et à prendre les mesures qui comptent pour vous, nous aspirons à être la société de télécommunications la plus recommandée au monde.

Nos objectifs de 2014 dénotent que nous prévoyons une excellente croissance de nos activités filaire et mobile, ce qui nous distingue manifestement de nos concurrents.

Nos perspectives de 2014 sont bonnes. Voilà pourquoi nous visons les tranches supérieures de nos prévisions, à savoir une hausse des produits d'au moins cinq pour cent, du BAIIA pouvant aller jusqu'à huit pour cent, autant grâce au service mobile qu'au service filaire, et de 21 pour cent du BPA. Nous prévoyons également des flux de trésorerie vigoureux qui nous aideront à investir massivement dans la croissance future tout en nous permettant de verser d'importants montants en espèces aux actionnaires. Nos objectifs de 2014 dénotent que nous prévoyons une excellente croissance de nos activités filaire et mobile, ce qui nous distingue manifestement de nos concurrents.

Il y a trois ans, je vous avais fait part de la croissance que j'entrevois jusqu'en 2013, à savoir une croissance annualisée du BPA d'au moins 10 pour cent et une croissance des flux de trésorerie disponibles encore plus grande, excluant les éléments ponctuels comme les coûts liés à l'achat de spectre, les changements de méthode comptable ou les éléments non récurrents. Nous avons également établi un programme de croissance du dividende ciblant deux hausses du dividende par année pour un total annuel d'environ 10 pour cent jusqu'à la fin de 2013. L'objectif du BPA a été atteint à la fin de 2013, affichant une hausse à un taux annuel composé de 12 pour cent au cours des trois dernières années. Nous avons également tenu notre promesse pour le programme de croissance du dividende en l'augmentant six fois depuis 2011. Quoique nos flux de trésorerie disponibles demeurent vigoureux, à plus de 1 milliard de dollars en 2013, nous avons pris la décision stratégique d'augmenter nos dépenses d'investissement dans nos réseaux à large bande. Il en découle donc que le taux de croissance annuel des flux de trésorerie disponibles au cours des trois dernières années a été de quatre pour cent. Si cette croissance est inférieure à mes prévisions sur trois ans, elle révèle que nous avons pris la bonne décision dans l'intérêt de nos clients et actionnaires à long terme.

À l'aube de mon entrée en fonction en tant que président dirigeant du conseil de TELUS, je me réjouis à l'idée de continuer à diriger la progression de notre stratégie de croissance nationale. Mais avant tout, je suis heureux de constater que notre excellente planification de la relève permet de nommer Joe Natale comme prochain président et chef de la direction. Joe est un meneur de troupes exceptionnel dont les preuves ne sont plus à faire. Son adhésion sans faille à la stratégie et à la culture de notre société contribue à rehausser notre rendement sur le marché. Il a connu un cheminement impeccable et a occupé avec brio divers postes de direction le menant à sa fonction actuelle de Chef des services commerciaux, ce qui l'a parfaitement préparé à gravir le prochain

Au cours des trois prochaines années, nous comptons remettre aux investisseurs 1,5 milliard de dollars par nos programmes d'achat d'actions tout en augmentant notre dividende d'un total annuel d'environ 10 pour cent.

échelon de sa carrière. Je n'ai aucun doute que Joe et l'équipe TELUS continueront à procurer à nos partenaires des résultats de haut niveau dans les années à venir.

Je sais aussi que, par notre détermination à assurer l'excellence du service à la clientèle et à augmenter le rendement du capital investi par notre programme pluriannuel de croissance du dividende et celui d'achat d'actions, nous créerons encore plus de valeur à long terme pour nos investisseurs, nos clients, les membres de l'équipe et les collectivités où nous vivons, travaillons et offrons nos services. Tout au long de 2014 et par la suite, nous demeurerons à l'écoute de tous nos partenaires et adopterons de nouvelles idées pour rehausser l'expérience TELUS... parce que ce qui compte pour vous, compte pour nous.

Je ne vois pas de meilleur moyen pour m'aligner sur ce qui compte pour nos 390 000 actionnaires que de recevoir l'intégralité de mon salaire de 2014, après impôts, en actions de TELUS pour la cinquième année consécutive.

Merci de votre soutien indéfectible.



Darren Entwistle
Membre de l'équipe TELUS
Le 31 mars 2014

Priorités d'entreprise de 2014

Nos priorités d'entreprise guident notre équipe à faire progresser notre stratégie de croissance nationale. Voici nos priorités de 2014 :

- Tenir la promesse : le futur est simple^{MD} de TELUS en faisant passer les clients d'abord et en aspirant à être le chef de file mondial pour ce qui est de la probabilité que nos clients recommandent nos produits, nos services et notre équipe
- Rehausser notre culture gagnante axée sur le maintien de l'avantage concurrentiel tout en faisant preuve de générosité dans nos collectivités
- Redoubler d'effort pour améliorer notre fiabilité, notre efficacité et notre efficacité opérationnelles
- Creuser notre avantage concurrentiel par une technologie d'avant-garde fiable et axée sur le client
- Asseoir la position de chef de file de TELUS sur les marchés d'affaires et du secteur public qu'elle a choisis
- Accroître la position de chef de file de TELUS dans la gestion informatique des soins de santé

...pour favoriser l'obtention d'une hausse du BAIIA jusqu'à 8 pour cent et du BPA de 21 pour cent.

Parce qu'un service mobile sans souci compte pour vous, votre expérience compte pour nous.



Principaux indicateurs du secteur

- La croissance du secteur de la mobilité s'est poursuivie au Canada en 2013, marquée par l'ajout estimé à plus de 737 000 nouveaux abonnés et l'augmentation des produits de trois pour cent
- L'adoption soutenue de téléphones intelligents et de tablettes et l'utilisation accrue des services de données qui en découle, comme les réseaux sociaux, Internet ou le contenu vidéo, sont autant de facteurs déterminants de cette croissance
- En 2013, les produits tirés des services mobiles de transmission de données, en hausse de 17 pour cent, ont dépassé 8 milliards de dollars, compensant ainsi la baisse des produits tirés des services vocaux patrimoniaux de plus en plus remplacés et touchés par des tarifs concurrentiels
- Les télécommunicateurs continuent à investir massivement dans leurs réseaux LTE et à se doter d'autres sites cellulaires pour répondre à la demande croissante de services de données et à l'augmentation de l'utilisation des données
- Le pouvoir d'attraction des téléphones intelligents continue à exercer une pression sur les frais d'acquisition et de fidélisation
- La concurrence s'intensifie dans les services postpayés, de nombreuses entreprises de télécommunications innovent en proposant des forfaits voix illimitée ou partages de données plus étendus
- Le CRTC a déposé le Code sur les services sans fil, entré en vigueur le 2 décembre, après que TELUS a recommandé de conférer un ensemble de droits aux consommateurs de services mobiles au Canada. Les tarifs d'itinérance locale sont maintenant sous examen.

Rendement de TELUS

- Notre détermination à faire passer les clients d'abord et notre approche client en toute simplicité nous ont permis d'afficher le taux de désabonnement moyen mensuel le plus faible du secteur, 1,03 pour cent, dans les services postpayés et une forte augmentation des abonnés aux services postpayés
- Nous continuons à investir massivement dans notre réseau 4G LTE pour offrir une expérience exceptionnelle à nos clients
- Les produits que nous tirons du service mobile ont augmenté de cinq pour cent en 2013 grâce à l'ajout net de 307 000 abonnés et à une hausse des produits moyens par abonné de 1,6 pour cent
- Les produits que nous tirons du service de données mobile ont augmenté de 16 pour cent pour atteindre près de 2,5 milliards de dollars
- La part de nos abonnés aux services postpayés qui utilisent des téléphones intelligents a augmenté de 11 pour cent en 2013 pour passer à 77 pour cent
- Profitant d'une réduction de notre taux de désabonnement dans les services postpayés et de l'attention soutenue que nous portons à l'efficacité, les bénéfices opérationnels se sont raffermis
- Nous avons dégagé des produits opérationnels par client sur la durée de l'appareil de plus de 4 350 \$, soit les plus élevés du secteur
- La marge du BAIIA du service mobile a augmenté de six pour cent et celle du BAIIA des services de réseau, de 46 pour cent.

COUVERTURE DU RÉSEAU LTE

↑ 20 %

AJOUTS NETS AUX SERVICES POSTPAYÉS

↑ 378 000

TAUX DE DÉSABONNEMENT DES SERVICES POSTPAYÉS

↓ 6 points

PRODUITS OPÉRATIONNELS PAR CLIENT SUR LA DURÉE DE L'APPAREIL

↑ 245 \$

RÉSULTATS DE 2013 – SERVICE MOBILE

↑ 4,9 %

produits (externes)
6,13 milliards de dollars

↑ 5,9 %

BAIIA
2,60 milliards de dollars

OBJECTIFS POUR 2014 – SERVICE MOBILE¹

↑ 5 à 7 %

produits tirés des services de réseau (externes)
5,9 à 6,0 milliards de dollars

↑ 4 à 8 %

BAIIA
2,725 à 2,825 milliards de dollars

¹ Consulter l'avis relatif aux énoncés prospectifs qui figure à la page 42 du présent rapport.



Apprenez comment tirer le maximum de votre téléphone intelligent à telusmobility.com/formation

En 2013, nous avons :

- tenu la promesse : le futur est simple de TELUS, grâce à nos attrayants forfaits Simplicité et à l'attention soutenue que nous portons au rehaussement de l'expérience client
- étendu notre technologie 4G LTE en offrant des débits de transfert de données encore plus rapides et un portefeuille d'appareils encore plus étendu à près de 29 millions de Canadiens
- augmenté, par des acquisitions et encore plus de boutiques concepts de nouvelle génération dans chaque grand marché canadien, le nombre de réseaux de distribution et en avons amélioré la qualité
- amélioré les services d'itinérance internationale offerts à nos clients à la faveur d'offres plus flexibles et transparentes, dont les avis d'utilisation de données, plus d'accords d'itinérance et une baisse de la tarification
- donné plus de choix au client avec nos nouveaux forfaits Partagez Plus de TELUS, offrant des appels et des textos illimités à l'échelle nationale et le partage des données entre plusieurs comptes et appareils
- inscrit aux services postpayés de grande valeur 378 000 nouveaux clients, ce qui fait passer le nombre d'abonnés aux services postpayés à 6,8 millions
- réalisé l'acquisition stratégique de l'entreprise de service mobile Public Mobile.

En 2014, nous comptons :

- continuer à faire passer nos clients d'abord et à rehausser leur expérience, mesurée par la probabilité qu'ils nous recommandent
- étendre en toute rentabilité notre clientèle abonnée aux services postpayés
- stimuler l'adoption des téléphones intelligents et la demande d'applications et de services de données grâce à notre approche Simplicité assortie de remplacements en tout temps et de séances du Centre de formation TELUS
- accroître notre part de marché dans le secteur des petites et moyennes entreprises à l'échelle nationale
- augmenter nos produits tirés de l'itinérance, grâce à nos liens avec des entreprises internationales, à nos capacités améliorées et à un service plus simple et plus abordable
- investir dans la couverture et la fiabilité de notre réseau évolué à large bande, et notamment le déploiement de l'infrastructure à petites cellules
- acquérir du spectre dans la bande de fréquence de 700 MHz, sous réserve de l'approbation définitive, et déployer notre technologie 4G LTE pour obtenir de nouveaux marchés partout au pays
- miser dans nos activités mobiles sur une croissance des produits tirés des services de réseau et du BAIIA pouvant atteindre respectivement sept et huit pour cent.

Parce que des solutions astucieuses comptent pour vous, l'innovation compte pour nous.



Principaux indicateurs du secteur

- Le marché des communications filaires est demeuré concurrentiel en 2013. Les produits tirés des services local et interurbain à marge plus élevée n'ont cessé de diminuer au profit des services mobile, données et voix sur IP (VoIP), la croissance des nouveaux services de données et Internet compensant en partie cette baisse
- Le télédivertissement demeure déterminant pour les entreprises de télécommunications qui grugent des parts de marché des sociétés de télévision par câble et par satellite. Les entreprises de télécommunications étendent leurs réseaux à fibre optique, augmentant débit et couverture pour soutenir le divertissement
- Avec les avancées technologiques, les concurrents offrant la programmation par contournement continuent à influencer les tendances de visionnement et attirent les abonnés
- Les concurrents bonifient sans cesse leurs offres de transmission de données et leur débit, intensifiant ainsi la concurrence sur les marchés des particuliers et des PME
- Dans le secteur des affaires, la migration vers des services infonuagiques IP intégrés et gérés se poursuit
- Les entreprises de télécommunications établies doivent être de plus en plus rentables pour compenser la baisse des marges associées aux services patrimoniaux
- Les organismes de réglementation étudient des options qui obligeront les télédiffuseurs à offrir des forfaits de télévision plus flexibles.

Rendement de TELUS

- Nos importants investissements dans la technologie à large bande nous ont permis d'offrir aux clients un divertissement au foyer de qualité grâce au service Télé OPTIK sur IP
- Nos services groupés nous distinguent sur le marché et, en 2013, ils ont entraîné de nombreux branchements aux services Internet haute vitesse et Télé OPTIK très fructueux
- Nous offrons des solutions d'affaires ciblant certaines grandes entreprises et certains segments du secteur public au pays. Aux PME, nous offrons des solutions mobile et filaire intégrées fiables
- TELUS est l'une des rares entreprises de télécommunications établies au monde dont les produits tirés du service filaire ont encore augmenté en 2013, et même de quatre pour cent sur un an grâce aux services de données et aux services groupés
- Nous avons enregistré une hausse annuelle du BAIIA du service filaire pour la première fois depuis 2010, soit de un pour cent, grâce à la croissance des produits, à l'amélioration des marges des services de télévision et Internet et aux initiatives d'efficacité.

COUVERTURE
TÉLÉ OPTIK

↑ 300 000
foyers

PRODUITS TIRÉS
DES DONNÉES

↑ 11 %

ABONNÉS DU
SERVICE TÉLÉ

↑ 137 000

ABONNÉS DU
SERVICE INTERNET
HAUTE VITESSE

↑ 69 000

RÉSULTATS DE 2013 – SERVICE FILAIRE

↑ 3,9 %

produits (externes)
5,27 milliards de dollars

↑ 0,9 %

BAIIA
1,41 milliard de dollars

OBJECTIFS POUR 2014 – SERVICE FILAIRE¹

↑ 3 à 5 %

produits (externes)
5,45 à 5,55 milliards
de dollars

↑ 1 à 8 %

BAIIA
1,425 à 1,525 milliard
de dollars

¹ Consulter l'avis relatif aux énoncés prospectifs qui figure à la page 42 du présent rapport.



Écoutez la télé partout et en tout temps sur votre tablette ou téléphone intelligent grâce à Télé OPTIK Mobile. Visitez telus.com/tvontheago.

En 2013, nous avons :

- étendu notre réseau à large bande à 14 autres collectivités pour joindre plus de 2,7 millions de foyers en Colombie-Britannique, en Alberta et dans l'Est du Québec. Ce réseau offre des débits pouvant atteindre 50 mégabits par seconde (Mbps) à 89 pour cent de ces foyers
- mis en service 52 chaînes haute définition (HD) sur Télé OPTIK et offrons maintenant au total 188 chaînes HD et plus de 650 chaînes
- ajouté plus de fonctions novatrices à Télé OPTIK, dont le nouveau décodeur sans fil, la télévision en direct sur Télé OPTIK Mobile et nos recommandations et classements sur la plateforme vidéo sur demande qui affiche maintenant 13 000 titres
- élargi la base d'abonnés à notre service télé de 20 pour cent, soit de 137 000 nouveaux abonnés, pour un total de 815 000 abonnés
- unifié nos équipes Marché de gros et Solutions d'affaires et établi une stratégie commune de mise en marché pour notre clientèle
- accéléré l'adoption de solutions en dossiers médicaux électroniques (DME) en vue d'améliorer les soins de santé au Canada, par l'acquisition de Suite SC DME, le plus grand fournisseur de DME en Ontario
- ouvert un centre de données Internet intelligent à Kamloops, en C.-B., en soutien aux services de gestion TI infonuagiques
- fait progresser les produits opérationnels tirés du service filaire de données de 312 millions de dollars, soit de 11 pour cent.

En 2014, nous comptons :

- rehausser encore l'expérience client, en accordant la priorité aux clients, en simplifiant les produits et en offrant un service exceptionnel
- améliorer la fiabilité, le débit et les fonctionnalités de notre réseau évolué à large bande
- augmenter le nombre d'abonnés à nos services Télé OPTIK et Internet en leur offrant plus de services novateurs et de forfaits et, par la même occasion, augmenter les produits tirés des données et la rentabilité
- stimuler les ventes sur les marchés affaires et entreprises grâce à une couverture et à une connectivité améliorées, à des offres simples et ciblées et à un service à la clientèle de grande qualité
- accroître le nombre de Canadiens ayant recours à nos solutions novatrices en technologie de soins de santé, comme les DME des patients, des hôpitaux et des médecins
- miser dans nos activités filaires sur une croissance des produits et du BAIIA pouvant atteindre respectivement cinq et huit pour cent.

Parce que vos collectivités comptent pour vous, donner où nous vivons compte pour nous.

Chez TELUS, nous avons pour principe d'investir dans les collectivités locales : nous donnons où nous vivons. Nous contribuons ainsi à bâtir des collectivités saines, fortes et durables. Nous assurons la connexion des Canadiens en mettant en œuvre ce principe de base et en tirant parti de la technologie et de l'innovation. Nous avons à cœur l'éducation des jeunes, afin de leur donner les moyens d'améliorer leur qualité de vie et de s'épanouir pleinement.

Permettre aux jeunes de contribuer à leur tour

Grâce à notre programme éducatif Donnons où nous vivons, mis sur pied en 2013 en collaboration avec Enfants Entraide, nous initions les jeunes Canadiens à la bienfaisance et leur donnons les moyens d'apporter une contribution exemplaire. Nos séries de conférences ont attiré 24 500 élèves du secondaire au Québec, en Colombie-Britannique et dans les provinces de l'Atlantique, et nous prévoyons les étendre à l'Alberta et à l'Ontario en 2014 et à l'ensemble du pays l'année suivante.

De plus, TELUS et Enfants Entraide ont lancé We365. Il s'agit d'une application mobile novatrice et un point de rencontre en ligne qui permet aux jeunes de compter leurs heures de bénévolat, de faire la promotion de l'activisme social et de communiquer avec d'autres.

Non seulement sommes-nous partenaires d'Enfants Entraide, mais aussi coparrains à l'échelle nationale d'Unis pour l'action, une série d'activités visant à encourager les jeunes à être porteurs de changements dans leur collectivité et partout dans le monde. Plus de 100 000 jeunes ont participé aux activités d'Unis pour l'action tenues dans huit villes canadiennes au cours de l'année scolaire 2012–2013.

Laisser une empreinte bénéfique au niveau local

Les comités d'investissement communautaire de TELUS confient aux responsables locaux le soin de prendre les décisions, car ils connaissent le mieux leurs collectivités et peuvent veiller à ce que notre soutien financier soit acheminé vers les organismes caritatifs sur le terrain qui parrainent les jeunes de leurs collectivités.

En 2013, nos 11 comités d'investissement communautaire de TELUS au Canada ont versé 5,4 millions de dollars à des œuvres de charité locales et apporté leur soutien à plus de 430 projets locaux.

De plus, nos trois comités d'investissement communautaire internationaux ont versé 300 000 \$ à des organismes caritatifs et appuyé 40 projets.

Donner ensemble un coup de main

À la Journée du bénévolat de TELUS annuelle, un nombre record de 14 000 membres de l'équipe TELUS, en poste et retraités, parents et amis ont participé bénévolement à plus de 500 activités au Canada. La Journée du bénévolat de TELUS a aussi été tenue en Roumanie, en Bulgarie, aux Philippines, au Salvador, au Guatemala, aux États-Unis et au Royaume-Uni, où 5 000 membres de l'équipe TELUS ont participé à neuf activités.

En 2013, les membres de notre équipe ont uni leurs efforts pour faire face aux désastres dévastateurs. Dans le sud de l'Alberta, durant les inondations, leurs efforts assidus ont permis d'établir des lignes de communication essentielles entre les membres du personnel d'urgence. Grâce à ces efforts, les résidents sont demeurés connectés. À la suite de l'explosion qui a secoué Lac-Mégantic, au Québec, les membres de l'équipe TELUS ont rétabli rapidement le réseau de télécommunications des services essentiels de la province et ont mis en place des connexions téléphoniques temporaires à l'intention des citoyens. De plus, après que le typhon Haiyan a frappé les Philippines, nous avons offert gratuitement à nos clients des appels téléphoniques vers les Philippines à partir de leur téléphone résidentiel et un accès à la chaîne philippine de Télé OPTIK, et nous avons parrainé une campagne de collecte de fonds à partir de textos.

Partager la passion de l'équipe TELUS

Pour notre équipe, faire le bien est une passion. Par diverses initiatives, en 2013, TELUS et les membres de notre équipe en poste et à la retraite ont versé plus de 46 millions de dollars à des organismes caritatifs et sans but lucratif et consacré 625 000 heures au bénévolat.

Le programme Dons de charité de l'équipe TELUS est un élément essentiel de ces initiatives philanthropiques. Au moyen de ce programme, les membres de l'équipe TELUS, en poste et à la retraite, les membres de notre conseil d'administration et nos détaillants font des dons et, pour chaque don, TELUS verse une somme équivalente. En 2013, nous avons ainsi donné ensemble 6,4 millions de dollars à plus de 2 600 œuvres de charité.

Agir en entreprise citoyenne toujours meilleure

Nous accordons la priorité aux pratiques commerciales durables et responsables et à la prise de décisions maintenant un juste équilibre entre croissance économique et avantages environnementaux et sociaux. Se distinguer en tant qu'entreprise socialement responsable : voilà la clé, nos concitoyens étant de plus en plus conscients du pouvoir qu'ils détiennent lorsqu'ils choisissent de faire affaire avec des entreprises qui partagent leurs valeurs visant à créer des collectivités plus saines.

Nos campagnes Appareils pour la cause^{MD} et Télé pour la cause^{MD} nous ont permis de recueillir des fonds pour des programmes communautaires importants tout en les faisant mieux connaître.

Dans certains marchés, TELUS verse un don à des projets locaux pour chaque nouvel achat de téléphone intelligent ou de service Télé OPTIK. En 2013, avec l'appui de nos clients, nous avons ainsi contribué par un don de 750 000 \$ à des projets communautaires au moyen de ces campagnes.

Nos bâtiments écologiques et à la fine pointe témoignent de notre détermination à privilégier la durabilité dans les collectivités où nous exerçons nos activités. En 2013, nous avons ouvert un centre de données Internet intelligent à Kamloops, en Colombie-Britannique. Ce bâtiment, avec son pareil à Rimouski, au Québec, compte au rang des centres de données les moins énergivores au monde. Les deux centres sont construits selon la norme LEED or (*leadership in energy and environmental design*) et sont à 80 pour cent plus écoénergétiques que les centres de données classiques.

En 2013, nous avons annoncé la construction de TELUS Sky, notre nouveau complexe de bureaux, résidentiel et commercial de Calgary, qui sera construit selon la norme LEED platine. TELUS Sky viendra s'ajouter à notre portefeuille de bâtiments LEED au Canada, qui compte déjà Jardin TELUS, actuellement en construction au centre-ville de Vancouver, TELUS House Toronto, Place TELUS Ottawa et Place TELUS Québec, à Québec.



Pour en savoir plus au sujet de la responsabilité sociale de TELUS, visitez telus.com/csr.



Parce qu'obtenir des réponses compte pour vous, vous donner de vraies réponses compte pour nous.

Afin de mieux comprendre les priorités de notre équipe de direction, nous avons discuté avec certains de ses membres de notre stratégie axée sur les clients, de la transformation de nos réseaux, de notre culture et des occasions et défis liés au cadre juridique et réglementaire.

Les clients comptent pour nous

Que fait l'équipe TELUS pour être à l'écoute de ses clients et répondre à leurs besoins?

JB Les 43 400 membres de notre équipe ont relevé avec enthousiasme le défi qui consistait à offrir la meilleure expérience client au monde. Nous avons chaque jour des conversations franches avec nos clients par notre réseau de soutien à la clientèle, qui comprend nos représentants de centres d'appels et nos techniciens, et par notre présence sur les réseaux sociaux comme Twitter, Facebook et telus.com, notre nouveau forum de discussion, Carrefour TELUS, et notre application mobile Expérience réseau de TELUS. Nous restons à l'écoute de nos clients afin de continuer à nous améliorer.

JN Nous faisons passer les clients d'abord dans tout ce que nous entreprenons. En 2013, nous avons lancé nos nouveaux forfaits Partagez Plus de TELUS, qui offrent aux Canadiens et à leur famille les meilleures fonctions d'appels, de données et de textos. Nos clients veulent tirer le maximum de leurs téléphones intelligents, et nous avons nos clients à cœur. Par notre Centre de formation TELUS et nos boutiques de nouvelle génération, nous mettons rapidement nos clients en relation avec des experts qui les aident à faire une utilisation maximale de leurs appareils.



Josh Blair, vice-président à la direction, Ressources humaines et chef des affaires de l'entreprise; **Monique Mercier**, vice-présidente à la direction, chef des services juridiques et secrétaire générale; **Joe Natale**, vice-président à la direction et chef des services commerciaux; et **Eros Spadotto**, vice-président à la direction, Stratégie de technologie et Exploitation

TELUS veut être la société la plus recommandée sur les marchés où elle offre ses services. Quels progrès avons-nous réalisés?

JN On a demandé aux consommateurs canadiens quelle était la probabilité qu'ils recommandent les produits, les services et l'équipe de différentes entreprises de télécommunications. TELUS a connu la plus nette progression à ce chapitre, grâce à plusieurs réalisations en 2013. Ainsi, le pointage de Koodo s'établissait à 85 pour cent à la fin de 2013, ce qui en fait la marque la plus susceptible d'être recommandée au Canada.

Dans les services aux grandes entreprises, TELUS arrive au premier rang quant à la probabilité d'être recommandée. Dans les services aux petites entreprises, nous nous sommes rapprochés de nos principaux concurrents en offrant le type d'expérience client qui nous distingue. Notre engagement à faire passer les clients d'abord est au cœur de ces réussites.

JB D'autres chiffres témoignent de notre leadership croissant. D'abord, nous comptons le taux de désabonnement mensuel moyen le plus bas, soit 1,03 pour cent en 2013 pour les services mobiles postpayés. Au quatrième trimestre, ce taux a même atteint 0,97 pour cent par mois, un taux bien inférieur à ceux de nos concurrents. Ensuite, selon le Commissaire aux plaintes relatives aux services de télécommunications (CPRST), le nombre de plaintes contre TELUS a reculé pour une deuxième année consécutive. En effet, même si le total des plaintes reçues par le CPRST contre des entreprises de télécommunications a augmenté de 26 pour cent par rapport à l'année précédente, les plaintes visant TELUS et ses marques ont reculé de 27 pour cent. Les Canadiens ont aussi, pour la deuxième année consécutive, choisi Koodo à titre de meilleur fournisseur de services de base

dans le cadre du *Canadian Wireless Total Ownership Experience Study*, étude annuelle réalisée par J.D. Power and Associates. Enfin, dans le même sondage, TELUS s'est classée au premier rang des fournisseurs de services intégrés nationaux.

Des progrès dans les services mobiles et filaires

Les Canadiens échangent plus de données que pratiquement tous les autres consommateurs dans le monde. Quels ont été les investissements de TELUS dans les technologies pour répondre à la demande croissante?

JN Depuis 2000, TELUS a investi plus de 30 milliards de dollars dans les technologies, les réseaux et l'acquisition de spectre. Nous comblons le fossé numérique en proposant des solutions à large bande à plus de 99 pour cent des Canadiens et avons investi presque 1,4 milliard de dollars en recherche et développement depuis 2008 pour développer les réseaux les plus rapides et les plus fiables au monde. Parmi les pays de l'Organisation de coopération et de développement économiques (OCDE), dont les États-Unis, le Canada est premier en investissements privés dans les communications et de la zone de couverture mobile, deuxième au chapitre du débit du réseau mobile annoncé et troisième en pénétration du marché des téléphones intelligents. Nos investissements permettent aux Canadiens de rester en contact avec leurs proches où qu'ils soient et de tirer avantage d'une économie numérique mondiale de plus en plus intégrée.

ES En 2013 seulement, nous avons implanté notre réseau mobile 4G LTE dans 127 collectivités, notamment dans les Territoires du Nord-Ouest et au Yukon. Notre réseau couvre maintenant plus de 200 collectivités au pays, et notre service Télé OPTIK est offert dans 14 collectivités de plus en Colombie-Britannique, en Alberta et dans l'Est du Québec. Notre zone de couverture à large bande s'étend maintenant

Grâce à la capacité et à la portée de nos réseaux, nous offrons des TI liées aux soins de santé utiles aux Canadiens et à leurs proches.

Josh Blair

dans ces régions à plus de 2,7 millions de foyers auxquels nous offrons un service Internet haute vitesse évolué et des services d'avant-garde comme Télé OPTIK. Nous avons lancé des applications pour téléphones intelligents très conviviales comme Télé OPTIK Mobile, Télécommande intelligente OPTIK, Chaînes sur demande et Galaxie musique. Ces applications font vivre une expérience améliorée aux clients qui utilisent nos services au foyer, pendant leurs déplacements ou à des fins récréatives.

Quels autres moyens TELUS emploie-t-elle pour que ses clients bénéficient de ses réseaux à large bande nationaux?

ES Les entreprises canadiennes de toutes tailles se tournent vers l'infonuagique, et TELUS est très bien placée pour répondre à leurs besoins et les aider à accroître leur rentabilité. Nous avons investi massivement dans la construction de centres de données Internet de classe mondiale à Rimouski, au Québec, et à Kamloops, en Colombie-Britannique. Ces centres offrent à nos clients d'affaires des solutions infonuagiques et d'hébergement de prochaine génération. Nos clients affirment que nos services infonuagiques accroissent la rapidité, la sécurité, la flexibilité et la mobilité de leurs processus d'affaires et qu'ils peuvent ainsi consacrer moins de temps et d'argent aux TI et plus de temps à leurs activités principales.





Grâce à la capacité et à la portée de nos réseaux, nous offrons des TI liées aux soins de santé utiles aux Canadiens et à leurs proches. Ainsi, TELUS est maintenant le principal fournisseur au pays de dossiers médicaux électroniques pour les cliniques. Nous travaillons également en partenariat avec le gouvernement de l'Alberta afin de créer des dossiers médicaux numériques pour tous les citoyens de la province. De plus, TELUS finance la création d'une programmation canadienne novatrice, dont le contenu numérique multiplateforme mettra l'accent sur l'innovation technologique et sociale tout en fournissant de l'information dans le domaine de la santé et du mieux-être.

Nous sommes déterminés à offrir la meilleure expérience réseau quant à la qualité, la rapidité et la fiabilité. Nous mettons donc en place un réseau fiable et des solutions bien adaptées aux habitudes de vie des Canadiens.

Eros Spadotto

Transformation du réseau et avancées

En ce qui concerne ses réseaux, comment TELUS continuera-t-elle à faire passer les clients d'abord?



Nous sommes déterminés à offrir la meilleure expérience réseau quant à la qualité, la rapidité et la fiabilité. Nous mettons donc en place un réseau fiable et des solutions bien adaptées aux habitudes de vie des Canadiens. Nous sortons des sentiers battus avec le déploiement de la technologie de fibre optique, une augmentation considérable de la vitesse de téléchargement de nos services mobiles et filaires et des réponses aux besoins complexes de nos clients.

De plus, nous sommes un chef de file en recherche et développement dans les services mobiles avec nos fabricants mondiaux pour ce qui est des technologies à petite cellule, qui donnent une capacité accrue dans les zones de circulation dense des grands centres urbains et une couverture améliorée dans les endroits où il est impossible de bâtir des infrastructures traditionnelles.

Réglementation

Que fait TELUS pour défendre les intérêts des Canadiens?



TELUS a été la première à plaider auprès du gouvernement fédéral pour qu'il accorde un ensemble de droits aux utilisateurs du sans-fil du Canada. L'été dernier, le CRTC a annoncé la création d'un code national sur les services sans fil contenant plusieurs dispositions avantageuses pour les

consommateurs que TELUS avait été la première à appliquer. Ainsi, des contrats dans un langage simple, de l'information claire sur les prix, des politiques équitables en matière de résiliation de contrat et de retour d'appareils, des avis sur l'utilisation des données et des appareils que nos clients peuvent déverrouiller : rien de cela n'est nouveau pour nous.

Nous luttons pour protéger les renseignements personnels des Canadiens qui communiquent par voie électronique. Nous avons d'ailleurs remporté une cause historique en Cour suprême du Canada concernant le droit de la police d'accéder aux messages textes. En gros, TELUS a contesté avec succès la procédure qui permettait à la police d'avoir accès aux messages textes stockés temporairement dans sa base de données informatique. C'est la procédure, plus rigoureuse, relative à l'autorisation d'écoute électronique qui doit désormais être suivie quand la police voudra avoir accès aux messages textes d'une personne.



TELUS sert aussi les intérêts des Canadiens grâce à sa stratégie sur l'économie numérique. Conscients de l'importance de cette économie au Canada, nous consolidons notre position de leader éclairé en lançant un portail Web qui présente notre vision, en plus de contenir de l'information essentielle sur la contribution de TELUS au monde des affaires, aux systèmes d'éducation et de santé et au tissu social du pays. Nous misons sur l'intégration verticale des compétences de nos leaders pour élaborer des stratégies visant à rendre les entreprises canadiennes plus concurrentielles, à rehausser la qualité de l'éducation et des soins de santé et à combler le fossé numérique au bénéfice de tous les Canadiens.

Quelle est la stratégie de TELUS pour que les Canadiens continuent d'avoir accès aux produits, aux services et aux réseaux les plus avancés au monde?



Plus que toute autre entreprise de son secteur, TELUS est à l'écoute de ses clients, ce qui lui permet d'offrir des services novateurs pour améliorer l'expérience client. Au cours des prochaines années, nous proposerons des innovations dans tous nos secteurs d'activité, tout en maximisant l'efficacité opérationnelle et en réduisant les coûts pour saisir les occasions de croissance.



Nous faisons aussi une percée sur le marché des services mobiles en émergence, comme le commerce mobile, les solutions machine à machine et les solutions de type « si vous apportez votre propre appareil ». Nous comptons de plus acquérir du spectre de haute qualité en vue d'améliorer nos réseaux nationaux au bénéfice de nos clients.



Dans les mois et les années à venir, nous continuerons à recueillir les commentaires des consommateurs canadiens et collaborerons de façon transparente et respectueuse avec le gouvernement à la promotion d'une politique publique garante d'un secteur des communications sain et concurrentiel, tout en protégeant les droits de nos clients.

Un chef de file mondial de la mobilisation

TELUS a mis l'accent sur sa culture d'entreprise et la mobilisation de son équipe. Quels en sont les résultats?

JB Nos efforts pour créer une culture qui fait passer les clients d'abord à l'échelle de l'entreprise ont cimenté et galvanisé l'équipe TELUS, et nous en avons récolté les fruits cette année. En effet, selon la firme de sondage indépendante Aon Hewitt, la note globale de mobilisation de l'équipe TELUS s'est établie à 83 pour cent, ce qui a propulsé notre entreprise au premier rang mondial des employeurs de taille et d'effectif comparables. Nous en sommes très fiers, mais savons qu'il y a encore place à l'amélioration. Nous continuons donc de recueillir des commentaires constructifs de l'équipe TELUS et de saisir les occasions de servir encore mieux nos clients.

JN Nous avons accompli un travail remarquable pour équilibrer nos objectifs d'affaires et les objectifs environnementaux et sociaux. Cette approche du triple résultat a trouvé écho auprès des membres de notre équipe, de nos clients et des investisseurs. TELUS a été intronisée au panthéon des 10 entreprises dont la culture est la plus admirée au Canada de Waterstone Human Capital. Ce genre de reconnaissance contribue à renforcer notre culture d'entreprise.

Comment TELUS s'assurera-t-elle que « le futur est simple » pour ses clients et ses investisseurs?

JN Nous proposerons encore aux Canadiens les technologies et les services les plus avancés au monde pour répondre à leurs besoins, au foyer, au travail ou en déplacement. Notre approche d'équipe a su faire passer les clients d'abord. Nous aurons la même détermination pour conforter notre statut de chef de file en matière, entre autres, de rendement financier et opérationnel et de présentation de l'information, d'image de marque, de culture d'entreprise, de responsabilité sociale et d'engagement envers les collectivités. Grâce à cette stratégie éprouvée, nous comptons ajouter à notre palmarès le titre d'entreprise mondiale la plus susceptible d'être recommandée par les clients. En parallèle, nous continuerons de créer une valeur inégalée pour nos actionnaires à l'aide d'initiatives avantageuses comme nos programmes de croissance du dividende et de rachat d'actions.

JB Pour offrir le meilleur service à la clientèle dans le secteur mondial des télécommunications, nous devons recruter et conserver les employés les plus talentueux. Nous proposons donc un environnement de travail exceptionnel axé sur la collaboration ainsi que des programmes de cheminement de carrière personnalisés, des modalités de travail flexibles et des programmes de formation et de perfectionnement primés. De plus, nous construisons deux nouveaux lieux de travail : le Jardin TELUS, à Vancouver, et le TELUS Sky, à Calgary. Bâti conformément aux normes LEED (d'après l'anglais *leadership in energy and environmental design*) les plus élevées, ces immeubles remarquables sont conçus pour favoriser le travail d'équipe.

Nous avons accompli un travail remarquable pour équilibrer nos objectifs d'affaires et les objectifs environnementaux et sociaux. Cette approche du triple résultat a trouvé écho auprès des membres de notre équipe, de nos clients et des investisseurs.

Joe Natale

Finalement, nous continuerons d'encourager les membres de notre équipe à faire du bénévolat et à s'impliquer dans la collectivité en nous assurant qu'ils sont outillés pour prêter main-forte à leurs concitoyens dans le besoin.



Parce qu'une équipe dévouée compte pour vous, en être fiers compte pour nous.

Nos hauts dirigeants sont fiers du travail que nous réalisons chez TELUS. Nous leur avons posé deux questions pour savoir ce dont ils sont le plus fiers.

Quelle est l'activité caritative que vous préférez parmi celles auxquelles participe TELUS?

Quelle est la réalisation de TELUS dont vous êtes le plus fier?

Équipe de direction

Josh Blair

Activité caritative : Fondation de la recherche sur le diabète juvénile (FRDJ) et Marche pour la guérison du diabète de TELUS

Réalisation : Être reconnue comme chef de file mondial pour la mobilisation, la formation et la reconnaissance de l'équipe, les pratiques dans le domaine des RH et l'esprit communautaire

François Côté

Activité caritative : FitSpirit

Réalisation : Être classée au premier rang des entreprises de technologie en soins de santé pendant cinq ans

John Gossling

Activité caritative : Anaphylaxie Canada et la Journée du bénévolat de TELUS

Réalisation : La mobilisation de l'équipe des finances de TELUS

Monique Mercier

Activité caritative : Fondation pour la recherche en chirurgie thoracique de Montréal et Société de recherche sur le cancer

Réalisation : Avoir réussi à créer une seule catégorie d'actions après un an de bataille contre un fonds spéculatif américain

Joe Natale

Activité caritative : Notre soutien aux œuvres locales partout au pays

Réalisation : Notre culture d'entreprise : Les clients d'abord et la mobilisation de notre équipe

Bill Sayles

Activité caritative : Vancouver Food Bank

Réalisation : Avoir réussi la mise en production de systèmes et amélioré la résilience des systèmes; notre générosité envers les collectivités frappées par l'adversité

Eros Spadotto

Activité caritative : Toronto Hospital for Sick Children

Réalisation : TELUS a dépassé toutes nos attentes grâce à la vision, au dévouement et à la persévérance de notre équipe

Conseil d'administration

Dick Auchinleck

Activité caritative : Les comités d'investissement communautaire de TELUS et les organismes caritatifs qu'ils soutiennent

Réalisation : Le soutien exceptionnel de notre équipe aux clients et à la collectivité pendant les inondations qui ont frappé l'Alberta

Charles Baillie

Activité caritative : Soulpepper Theatre et Royal Conservatory of Music

Réalisation : Nos initiatives accordant la priorité aux clients qui nous distinguent de nos concurrents

Micheline Bouchard

Activité caritative : Société Alzheimer du Canada

Réalisation : La mobilisation de notre équipe

John Butler

Activité caritative : Comment nous donnons où nous vivons

Réalisation : La progression de notre réseau 4G LTE et l'expansion de notre service Télé OPTIK

Brian Canfield

Activité caritative : Les comités d'investissement communautaire de TELUS et la Journée du bénévolat de TELUS

Réalisation : Les clients d'abord, le perfectionnement de nos réseaux, les projets avantageux pour les actionnaires et nos contributions aux œuvres culturelles et caritatives

Raymond Chan

Activité caritative : Nos dons de 350 millions de dollars et de 5,4 millions d'heures de bénévolat depuis 2000

Réalisation : Le rapport du CPRST et le rendement total pour l'actionnaire depuis 2000 de 272 %

Stockwell Day

Activité caritative : Fondation Rêves d'enfants et Marche pour la guérison du diabète de TELUS

Réalisation : Les clients d'abord, voilà le facteur le plus déterminant qui guide l'équipe TELUS

Rusty Goepel

Activité caritative : Marche pour la guérison du diabète de TELUS

Réalisation : Avoir transformé une grande société de technologie nationale en une entreprise à l'écoute du client, ayant comme devise : Les clients d'abord

John Lacey

Activité caritative : Fondation Rêves d'enfants et Enactus

Réalisation : La mobilisation de notre équipe

Bill MacKinnon

Activité caritative : Comment nous donnons où nous vivons et la Journée du bénévolat de TELUS

Réalisation : Les classements que nous a attribués J.D. Power and Associates et l'expansion des réseaux

John Manley

Activité caritative : CARE Canada et Help Lesotho

Réalisation : Le succès de nos engagements Les clients d'abord, comme en témoignent la probabilité qu'on nous recommande et la chute du nombre de plaintes

Donald Woodley

Activité caritative : FRDJ, Marche pour la guérison du diabète de TELUS et les hôpitaux pour enfants du Canada

Réalisation : Avoir implanté chez TELUS une culture accordant la priorité aux clients

Parce qu'un bon leadership compte pour vous, faire avancer notre stratégie compte pour nous.



Josh Blair



François Côté



John Gossling



Monique Mercier



Joe Natale



Bill Sayles



Eros Spadotto

Josh Blair

Vice-président à la direction, Ressources humaines et chef des affaires de l'entreprise

Lieu : Vancouver (Colombie-Britannique)

Au service de TELUS depuis : 1995

Membre de la direction depuis : 2007

Éducation : Baccalauréat en génie (spécialisation électrique – avec distinction), University of Victoria; et programme à l'intention des cadres, Queen's School of Business

Conseils et affiliations : Business Council of British Columbia et The Sandbox Project; Governors Council of i-Canada; conseil consultatif de Cures for Kids Foundation; et vice-président du Comité d'investissement communautaire de TELUS à Vancouver

Titres de TELUS : 245 816

François Côté

Vice-président à la direction et président-directeur général, TELUS Québec, TELUS Santé, TELUS Solutions en finances et TELUS Entreprises de risque

Lieu : Montréal (Québec)

Au service de TELUS depuis : 2008

(Emergis : 1998)

Membre de la direction depuis : 2009

Éducation : Baccalauréat en sciences sociales (Relations industrielles), Université Laval

Conseils et affiliations : Institut de cardiologie de Montréal et Lumenpulse; membre du conseil des gouverneurs de la Fondation de la tolérance; et président du conseil de FitSpirit

Titres de TELUS : 142 920

Darren Entwistle

Président et chef de la direction

Ses notes biographiques se trouvent à la page 29

John Gossling

Vice-président à la direction et chef des finances

Lieu : Vancouver (Colombie-Britannique)

Au service de TELUS depuis : 2012

Membre de la direction depuis : 2012

Éducation : Baccalauréat en mathématiques (avec distinction), University of Waterloo; et comptable professionnel agréé

Conseils et affiliations : Président du comité d'audit, Vitran Corporation; et Fellow de l'Institut des comptables agréés de l'Ontario

Titres de TELUS : 46 793

Monique Mercier

Vice-présidente à la direction, chef des services juridiques et secrétaire générale

Lieu : Vancouver (Colombie-Britannique)

Au service de TELUS depuis : 2008

(Emergis : 1999)

Membre de la direction depuis : 2011

Éducation : Baccalauréat en droit, Université de Montréal; et maîtrise en sciences politiques, Oxford University

Conseils et affiliations : Cancer Research Society; administratrice et présidente du comité de rémunération, Stornoway Diamond Corporation; et membre du Barreau du Québec, de l'Association du Barreau canadien et de l'Association des chefs de contentieux du Canada

Titres de TELUS : 37 591

Options de TELUS : 5 758

Joe Natale

Vice-président à la direction et chef des services commerciaux

Lieu : Toronto (Ontario)

Au service de TELUS depuis : 2003

Membre de la direction depuis : 2003

Éducation : Baccalauréat ès sciences appliquées (génie électrique), University of Waterloo

Conseils et affiliations : Celestica, Centraide Toronto et Soulpepper Theatre

Titres de TELUS : 369 950

Bill Sayles

Vice-président à la direction, Transformation de l'entreprise

Lieu : Vancouver (Colombie-Britannique)

Au service de TELUS depuis : 2008

Membre de la direction depuis : 2012

Éducation : Baccalauréat en sciences, Portland State University

Conseils et affiliations : Teradici Corporation et British Columbia Technology Industry Association

Titres de TELUS : 65 219

Options de TELUS : 15 502

Eros Spadotto

Vice-président à la direction, Stratégie de technologie et Exploitation

Lieu : Toronto (Ontario)

Au service de TELUS depuis : 2000

(Clearnet : 1995)

Membre de la direction depuis : 2005

Éducation : Baccalauréat ès sciences appliquées (génie électrique), University of Windsor; et M.B.A., Richard Ivey School of Business, Western University

Conseils et affiliations : Vice-président, Digital ID and Authentication Council of Canada

Titres de TELUS : 187 663

Options de TELUS : 145 000

Les titres de TELUS représentent la totalité des actions ordinaires et des droits à la valeur d'actions temporairement incessibles détenus au 31 décembre 2013. Les options de TELUS représentent celles détenues au 31 décembre 2013.



Pour plus de précisions, visitez telus.com/bios.

Parce qu'une ligne de conduite claire compte pour vous, garantir l'intégrité compte pour nous.

R.H. (Dick) Auchinleck

Domicile : Victoria (Colombie-Britannique)

Occupation principale : Administrateur de sociétés

Administrateur depuis : 2003

Éducation : Baccalauréat ès sciences appliquées (génie chimique), University of British Columbia

Autres conseils et affiliations : ConocoPhillips Inc. et Enbridge Income Fund Holdings Inc.

Comités de TELUS : Gouvernance d'entreprise et Ressources humaines et rémunération

Titres de TELUS : 131 387

A. Charles Baillie

Domicile : Toronto (Ontario)

Occupation principale : Président du conseil, Alberta Investment Management Corporation

Administrateur depuis : 2003

Éducation : Baccalauréat ès arts avec spécialisation (sciences politiques et économie), Université de Toronto; M.B.A., Harvard Business School; doctorat honorifique en droit, Queen's University; et diplôme honorifique, Royal Conservatory of Music

Autres conseils et affiliations : Compagnie des chemins de fer nationaux du Canada, George Weston limitée, Royal Conservatory of Music et Luminato; président du Festival international des auteurs; officier de l'Ordre du Canada; chancelier émérite, Queen's University; et compagnon du Temple de la renommée de l'entreprise canadienne

Comités de TELUS : Retraite; et président, Ressources humaines et rémunération

Titres de TELUS : 246 999

Micheline Bouchard

Domicile : Montréal (Québec)

Occupation principale : Administratrice de sociétés

Administratrice depuis : 2004

Éducation : Baccalauréat ès sciences appliquées (génie physique) et maîtrise ès sciences appliquées (génie électrique), École polytechnique; et doctorats honorifiques, Université de Montréal (HEC), University of Waterloo, Université d'Ottawa, Ryerson Polytechnic University et McMaster University

Autres conseils et affiliations : Office d'investissement des régimes de pensions du secteur public, conseil-avisé de Hatley et International Women's Forum; membre du comité honoraire de Téléfilm Canada; membre agréé de l'Institut des administrateurs de sociétés; et membre de l'Ordre du Canada

Comités de TELUS : Retraite et Ressources humaines et rémunération

Titres de TELUS : 76 606

R. John Butler, c.r.

Domicile : Edmonton (Alberta)

Occupation principale : Conseiller juridique, Bryan & Company

Administrateur depuis : 1999¹

Éducation : Baccalauréat ès arts et baccalauréat en droit, University of Alberta

Autres conseils et affiliations : Liquor Stores N.A. Ltd.; président, Conseil des gouverneurs de la Ligue canadienne de football; et membre de la Law Society of Alberta

Comités de TELUS : Retraite et Ressources humaines et rémunération

Titres de TELUS : 86 931

Brian A. Canfield

Domicile : Point Roberts (Washington)

Occupation principale : Président du conseil, TELUS Corporation

Administrateur depuis : 1999¹

Éducation : Banff School of Advanced Management; et doctorat honorifique en technologie, British Columbia Institute of Technology

Autres conseils et affiliations : Westshore Terminals Investment Corporation; membre de l'Ordre du Canada et du Order of British Columbia; et Fellow de l'Institut des administrateurs de sociétés

Titres de TELUS : 186 032

Raymond Chan

Domicile : Calgary (Alberta)

Occupation principale : Président dirigeant du conseil de Baytex Energy Corp.

Administrateur depuis : 2013

Éducation : Baccalauréat en commerce, University of Saskatchewan; et comptable agréé

Autres conseils et affiliations : TORC Oil & Gas Ltd.

Comités de TELUS : Audit et Ressources humaines et rémunération

Titres de TELUS : 22 796

Stockwell Day

Domicile : Vancouver (Colombie-Britannique)

Occupation principale : Conseiller/consultant

Administrateur depuis : 2011

Éducation : University of Victoria; doctorat honorifique de l'université de Saint-Pétersbourg, en Russie; et doctorat honorifique, Trinity Western University

Autres conseils et affiliations : Baylin Technologies Inc., WesternOne Inc., Conseil commercial Canada Chine, Conseil de commerce Canada-Inde, Centre consultatif des relations juives et israéliennes, International Fellowship of Christians and Jews et Prion Foundation for Brain Research; conseiller stratégique en chef chez McMillan LLP, conseiller de RCI Capital Group Inc. et conseiller de Eminata Group; et membre émérite de la Fondation Asie Pacifique du Canada

Comités de TELUS : Retraite et Ressources humaines et rémunération

Titres de TELUS : 14 208



Dick Auchinleck



Charles Baillie



Micheline Bouchard



John Butler



Brian Canfield



Raymond Chan



Stockwell Day



Rusty Goepel



John Lacey



Bill MacKinnon



John Manley



Donald Woodley

Darren Entwistle

Domicile : Vancouver (Colombie-Britannique)
Occupation principale : Président et chef de la direction, TELUS Corporation
Administrateur depuis : 2000
Éducation : Baccalauréat en économie (avec distinction), Université Concordia; M.B.A. (finances), Université McGill; diplôme en technologie des réseaux, Université de Toronto; doctorat honorifique en droit, Université McGill et Université Concordia; et diplôme honorifique en administration des affaires, Northern Alberta Institute of Technology
Autres conseils et affiliations : Conseil canadien pour la diversité administrative, George Weston limitée et Conseil canadien des chefs d'entreprise; et Fellow honorifique du Royal Conservatory
Titres de TELUS : 1 798 898

R.E.T. (Rusty) Goepel

Domicile : Vancouver (Colombie-Britannique)
Occupation principale : Vice-président principal, Raymond James Financial Ltd.
Administrateur depuis : 2004
Éducation : Baccalauréat en commerce, University of British Columbia
Autres conseils et affiliations : Amerigo Resources Ltd. et Baytex Energy Corp.; gouverneur du Business Council of B.C.; et président du conseil de Yellow Point Equity Partners
Comités de TELUS : Audit; et président, Gouvernance d'entreprise
Titres de TELUS : 99 008

John S. Lacey

Domicile : Thornhill (Ontario)
Occupation principale : Président du conseil consultatif de Brookfield Private Equity Fund
Administrateur depuis : 2000
Éducation : Programme de perfectionnement en gestion, Harvard Business School
Autres conseils et affiliations : Ainsworth Lumber Co. Ltd., George Weston limitée et Les Compagnies Loblaw limitée; et président du conseil de Doncaster Consolidated Ltd.
Comités de TELUS : Audit et Gouvernance d'entreprise
Titres de TELUS : 122 935

William (Bill) A. MacKinnon

Domicile : Toronto (Ontario)
Occupation principale : Administrateur de sociétés
Administrateur depuis : 2009
Éducation : Baccalauréat en commerce (avec distinction), Université du Manitoba; et comptable professionnel agréé
Autres conseils et affiliations : Corporation Minière Osisko, Novadaq Technologies Inc., Pioneer Petroleum Limited, Office d'investissement des régimes de pensions du secteur public, Toronto Community Foundation, St. Stephen Community House, Roy Thomson Hall et Toronto East General Hospital Foundation; président du conseil du Toronto Board of Trade; et Fellow de l'Institut des comptables professionnels agréés
Comités de TELUS : Gouvernance d'entreprise; et président, Audit
Titres de TELUS : 54 418

John Manley

Domicile : Ottawa (Ontario)
Occupation principale : Président et chef de la direction, Conseil canadien des chefs d'entreprise
Administrateur depuis : 2012
Éducation : Baccalauréat ès arts, Carleton University; doctorat en jurisprudence, Université d'Ottawa; administrateur agréé, McMaster University; et doctorats honorifiques, Carleton University, Université de Toronto, Western University et Université d'Ottawa
Autres conseils et affiliations : CIBC, CAE Inc., CARE Canada, MaRS Discovery District et Fondation du Centre national des Arts
Comités de TELUS : Audit et Gouvernance d'entreprise
Titres de TELUS : 10 366

Donald Woodley

Domicile : Mono Township (Ontario)
Occupation principale : Administrateur de sociétés
Administrateur depuis : 1999¹
Éducation : Baccalauréat en commerce, University of Saskatchewan; et M.B.A., Richard Ivey School of Business, Western University
Autres conseils et affiliations : La Société canadienne des postes
Comités de TELUS : Ressources humaines et rémunération; et président, Retraite
Titres de TELUS : 95 521

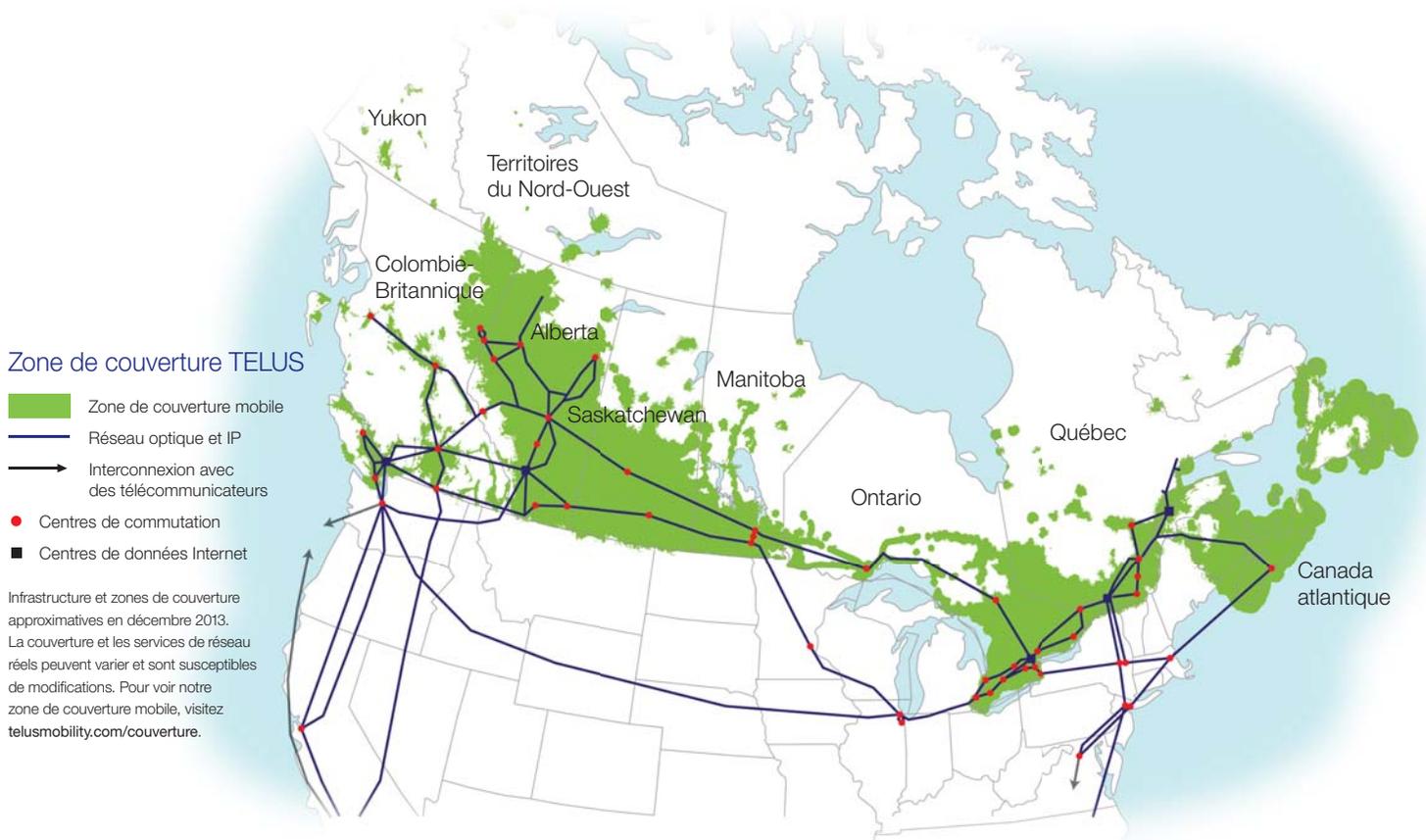
Les titres de TELUS représentent la totalité des actions ordinaires et des droits différés à la valeur d'actions (des droits à la valeur d'actions temporairement incessibles dans le cas de Darren Entwistle) détenus au 31 décembre 2013.

¹ Ces administrateurs étaient aussi administrateurs de sociétés remplacées.



Pour plus de précisions, visitez telus.com/bios.

Parce que la qualité de la couverture compte pour vous, vous offrir des réseaux fiables compte pour nous.



Nous continuons d’investir dans les infrastructures et la technologie pour offrir aux Canadiens des réseaux mobiles de classe mondiale, augmenter notre offre de services IP aux entreprises et joindre plus de foyers en Colombie-Britannique, en Alberta et dans l’Est du Québec avec nos services Télé OPTIK et Internet haute vitesse. Les services téléphoniques traditionnels et de données ainsi que les solutions IP sont rendus grâce à notre dorsale optique nationale. Nous sommes également résolu à investir dans les organismes communautaires des collectivités où nous vivons, travaillons et offrons nos services.

Plus de 43 400 membres de l’équipe TELUS sont déterminés à faire passer nos clients d’abord à partir de divers endroits du Canada et à l’échelle mondiale.

Région	Part du marché mobile ¹	Part du marché local de détail filaire ¹	Membres de l’équipe	Dépenses d’investissement de 2011 à 2013	Comités d’investissement communautaire de TELUS
Colombie-Britannique	40 %	61 %	8 100	2,2 milliards \$	Victoria, Vancouver et Thompson Okanagan
Alberta	50 %	65 %	6 100	2,0 milliards \$	Calgary et Edmonton
Ontario	20 %	s.o.	8 000	668 millions \$	Toronto et Ottawa
Québec	28 %	s.o.	5 800	928 millions \$	Montréal, Rimouski et Québec
Canada atlantique	21 %	s.o.	450	58 millions \$	Canada atlantique
International	s.o.	s.o.	14 950	68 millions \$	Philippines, Guatemala et Salvador

¹ Calculs fondés sur le pourcentage qui revient à TELUS du total des abonnés au service mobile et des lignes d’accès locales de détail du service filaire. Source : Rapport de surveillance des communications du CRTC, septembre 2013. s.o. – sans objet

Revue financière

Table des matières

32-33

Lettre du chef des finances aux investisseurs

Coup d'œil sur les résultats financiers
de TELUS et nos démarches pour
générer toujours plus de valeur pour
nos actionnaires



34-35

Gouvernance d'entreprise

Résolus à faire preuve d'excellence en
gouvernance d'entreprise et à présenter
une information fidèle et complète



36-41

Statistiques financières et opérationnelles

Information financière et données
opérationnelles, annuelles et
trimestrielles



42-106

Rapport de gestion

Présentation de notre situation
financière et de notre rendement
financier



107-165

États financiers et notes

États financiers consolidés de 2013
et notes annexes



166-4^e de couverture

Ressources supplémentaires pour les investisseurs

Glossaire, renseignements à l'intention
des investisseurs et raisons d'investir
dans TELUS



Parce que la croissance compte pour vous, une stratégie ambitieuse compte pour nous.

Pour l'équipe TELUS, l'année 2013 a été marquée par des résultats financiers solides témoignant de notre détermination inébranlable à penser à nos clients d'abord. Ensemble, nous avons fait progresser notre stratégie de croissance nationale et rehaussé l'expérience de nos clients. En recherchant résolument l'efficacité dans nos activités tout en investissant stratégiquement dans la technologie et les services à large bande évolués, nous avons pu produire la croissance et les rendements importants qui comptent pour vous, nos investisseurs.

Des résultats financiers solides

En 2013, le nombre total de nos connexions clients a augmenté de 1,4 pour cent pour s'élever à 13,3 millions, preuve indéniable que c'est en accordant la priorité à nos clients que nous accentuons le plus efficacement la rentabilité de notre entreprise.

Nourris par la hausse des produits tirés des données dans nos services mobile et filaire, nos produits consolidés ont progressé de quatre pour cent pour passer à 11,4 milliards de dollars en 2013. En gardant le cap sur la rentabilité, nous avons réussi à majorer de cinq pour cent notre BAIIA (bénéfice avant intérêts, impôts et amortissements), excluant les coûts de restructuration et autres coûts similaires¹, pour le porter à 4,1 milliards de dollars. Nous avons



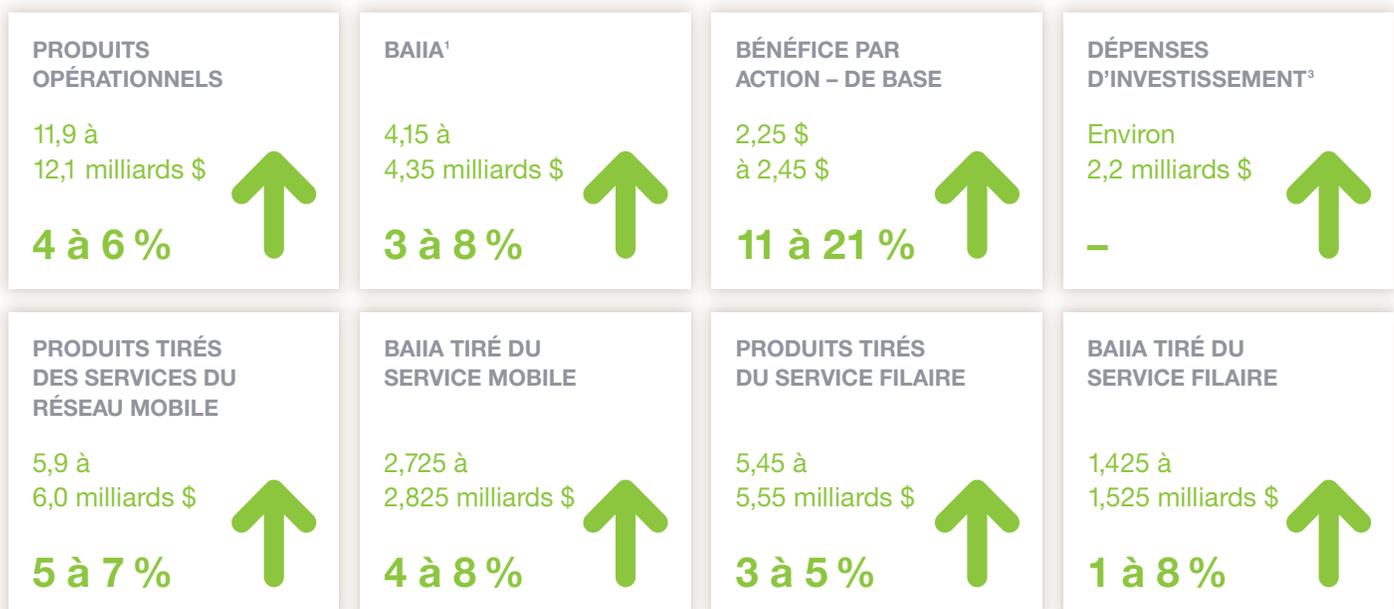
JOHN GOSSLING

Vice-président à la direction
et chef des finances

encore investi massivement dans notre réseau mobile 4G LTE, sans délaisser notre infrastructure filaire à large bande, de plus en plus de clients résidentiels et d'affaires profitent ainsi de connexions à fibre optique. Voilà comment nous avons réalisé un bénéfice par action record de 2,02 \$, en hausse de neuf pour cent.

Le cours de l'action ordinaire de TELUS a augmenté de 12,3 pour cent durant l'année pour atteindre 36,56 \$. Le dividende déclaré, ajusté pour tenir compte du fractionnement des actions à raison de deux pour une réalisé en avril, s'est élevé à 1,36 \$ l'action pour l'année. Le rendement total pour les actionnaires, y compris les dividendes réinvestis, s'est chiffré à environ 17 pour cent, dépassant de quatre points de pourcentage le rendement de l'indice de la Bourse de Toronto. Ainsi, nous avons affiché en 2013, pour la quatrième année de suite, un rendement total annuel pour les actionnaires d'au moins 10 pour cent.

Objectifs consolidés et sectoriels pour 2014²



¹ Pour la définition de cette mesure non conforme aux PCGR, consulter la rubrique 11 du rapport de gestion dans le présent rapport.

² Consulter l'avis relatif aux énoncés prospectifs qui figure à la page 42 du présent rapport.

³ Excluant les paiements au titre des licences de spectre.



Penser aux investisseurs d'abord

Nous demeurons en bonne position pour faire avancer nos projets avantageux pour les actionnaires, dont nos programmes pluriannuels de croissance du dividende et de rachat d'actions. Suivant notre programme de croissance du dividende, nous avons récemment concrétisé la sixième augmentation prévue depuis mai 2011. Notre dividende trimestriel s'élève maintenant à 0,36 \$, et notre dividende annuel, à 1,44 \$ l'action. Il a augmenté de 12,5 pour cent depuis la dernière année et se situe dans la fourchette de 65 à 75 pour cent du bénéfice net prévisible visée dans notre politique à long terme. En mai, nous avons annoncé notre intention de reconduire de trois ans, jusqu'en 2016, le programme qui cible deux hausses du dividende par année, pour un total annuel d'environ 10 pour cent.

Grâce à l'offre publique de rachat dans le cours normal des activités de 2013, nous avons racheté et annulé 31,2 millions d'actions représentant un total de 1 milliard de dollars, et réduit du même coup le nombre de nos actions d'environ cinq pour cent. En conjuguant l'offre à notre programme de croissance du dividende, nous avons retourné plus de 1,85 milliard de dollars à nos actionnaires en 2013. En décembre, la Bourse de Toronto a approuvé notre offre publique de rachat d'actions dans le cours normal des activités de 2014, par laquelle nous visons à racheter et à annuler un nombre maximal de 16 millions d'actions ordinaires en circulation, pour une somme ne dépassant pas 500 millions de dollars. Nous prévoyons faire des rachats d'actions similaires en 2015 et en 2016 pour le même montant maximal. Les programmes de croissance du dividende et de rachat d'actions prévus jusqu'en 2016 dépendent des bénéfices et des flux de trésorerie disponibles et sont soumis à l'évaluation et à l'approbation du conseil.

Profitant des taux d'intérêt les plus bas jamais enregistrés, nous avons réalisé une émission de nouveaux titres de créance à long terme et en avons tiré 2,5 milliards de dollars pour financer nos investissements et refinancer des dettes existantes. Cette opération a permis de prolonger considérablement la durée moyenne jusqu'à l'échéance de la dette, qui est passée de 5,5 ans à la fin de 2012, à 9,4 ans. Nous avons pu aussi ramener le coût moyen de la dette à environ cinq pour cent à la fin de l'année, comparativement à 5,3 pour cent l'année précédente. À la fin de 2013, notre ratio dette

nette/BAIIA s'élevait à 1,8 et se situait dans la fourchette de 1,5 à 2,0 que cible notre politique à long terme.

Nous continuons d'être reconnus pour la qualité de notre information financière et de notre information générale. En septembre, notre rapport annuel 2012 s'est classé huitième au monde, tous secteurs d'activité confondus, selon l'*Annual Report on Annual Reports*. Au Canada, pour la 6^e fois en 7 ans, les Comptables professionnels agréés du Canada ont classé TELUS au premier rang pour les meilleurs rapports d'entreprise en général. En outre, TELUS a été reconnue pour la meilleure gestion de crise et le meilleur programme de relations avec les investisseurs dans le secteur de la technologie par *Investor Relations Magazine Canada*, qui a classé ce programme au troisième rang des meilleurs programmes de relations avec les investisseurs au Canada.

Création continue de valeur

Forts de notre solide bilan, de nos vigoureux flux de trésorerie et du dynamisme de nos activités, nous sommes aujourd'hui en excellente position pour poursuivre nos investissements stratégiques. Ces investissements serviront non seulement à soutenir notre croissance durable mais aussi à augmenter considérablement le rendement du capital investi par nos actionnaires. Nous visons pour 2014 toujours plus de croissance profitable, comme l'illustre le tableau, stimulée par nos deux branches d'activité.

En perspective, nous misons sur la continuité de notre stratégie de croissance gagnante et sur notre mission de placer nos clients au cœur de toutes nos activités. C'est ainsi que nous pourrions faire prospérer notre entreprise et produire les rendements supérieurs qui comptent pour vous, nos investisseurs.

Cordialement,

John Gosling
Vice-président à la direction et chef des finances
Le 26 février 2014

Parce que la transparence financière compte pour vous, la bonne gouvernance compte pour nous.

Chez TELUS, nous sommes déterminés à suivre des pratiques saines et efficaces en matière de gouvernance d'entreprise et en présentation d'une information fidèle et complète. Sachant l'importance que nos actionnaires attachent à l'excellence de la gouvernance, nous sommes sans cesse en quête de normes plus rigoureuses et de nouvelles approches afin de consolider l'intégrité et la transparence de nos gestes.

Prendre les devants pour assurer l'excellence de la gouvernance

Nous perfectionnons d'année en année nos méthodes pour garantir une bonne gouvernance et accroître la confiance des investisseurs, souvent en étant les premiers à adopter des meilleures pratiques d'avant-garde. Voici certaines des nouvelles mesures que nous avons prises en 2013 :

- Nous avons adopté une politique sur la diversité administrative que nous estimons essentielle au maintien de notre avantage concurrentiel et nous nous sommes publiquement engagés à ce que d'ici mai 2017, les membres issus de la diversité occupent 30 à 40 pour cent des sièges d'administrateurs et les femmes, 25 pour cent. Nous sommes également signataires de l'Accord Catalyst, par lequel de grandes entreprises canadiennes s'engagent à augmenter le pourcentage global des femmes au sein de leur conseil d'administration et à le porter à 25 pour cent d'ici 2017
- Nous avons adopté une politique de limitation de la durée des mandats pour garantir le renouvellement et le renouveau du

conseil. La nouvelle politique limite à 15 ans le mandat des administrateurs qui se sont joints au conseil après le 1^{er} janvier 2013

- Nous avons encore rehaussé les pratiques liées à la rémunération des membres de la haute direction en greffant aux incitatifs actuels acquis au fil du temps des incitatifs conditionnels au rendement, dans le cadre de la rémunération incitative annuelle à long terme. Ces nouveaux éléments sont fondés sur l'atteinte de certains paramètres de rendement de la société, harmonisant ainsi mieux cette composante de la rémunération de la haute direction à la stratégie d'entreprise de TELUS

Reconnaître que le mode de travail est tout aussi important que le travail lui-même

Chez TELUS, nous reconnaissons que la conception et le souci de l'intégrité que nous partageons sont essentiels à notre culture et à notre marque et jettent les bases qu'il nous faut pour mériter la confiance de nos partenaires.

Nous revoyons nos règles d'éthique tous les ans pour en assurer la pertinence. Nous mettons également à jour notre cours obligatoire en ligne, intitulé Intégrité, qui aide les membres de l'équipe et nos contractuels à prendre des décisions judicieuses concernant l'éthique, le respect en milieu de travail, la sécurité et la confidentialité.

Nous maintenons la LigneÉthique réservée aux questions et aux plaintes anonymes et confidentielles sur la comptabilité, le contrôle interne ou les questions d'éthique. Ce service, assuré par une entreprise indépendante, est offert dans plusieurs langues,

Meilleures pratiques bien établies

Nous prenons les devants pour assurer l'excellence en gouvernance d'entreprise. En voici quelques-unes :

- nous avons procédé à notre troisième vote consultatif annuel sur la rémunération de la haute direction en 2013, et avons obtenu l'approbation de près de 95 pour cent des actionnaires
- nous élisons nos administrateurs selon une politique de vote majoritaire clairement énoncée depuis 2007
- nous améliorons continuellement notre excellent programme de gouvernance des risques et d'évaluation des risques, en évaluant les perceptions de la résilience et de la tolérance à l'égard des risques, en intégrant la question des risques dans les processus décisionnels clés et en tenant avec les membres de la haute direction des discussions sur les stratégies de limitation des risques principaux
- nous avons redoublé d'effort dans l'évaluation et l'atténuation des risques en établissant un comité antifraude et une politique de conduite fiscale et de gestion des risques
- nous respectons les dispositions sur la définition d'indépendance des normes de gouvernance de la Bourse de New York.



24 heures sur 24, aux appelants internes et externes. Pour la 11^e année de suite, de tous les appels reçus par la LigneÉthique en 2013, aucun n'impliquait une fraude de la part d'un membre de l'équipe jouant un rôle important dans le contrôle interne à l'égard de l'information financière.

Pour nous, l'intégrité est essentielle dans tout ce que nous entreprenons. Autrement dit, nous attendons des membres de notre équipe qu'ils agissent avec intégrité dans tous leurs échanges, qu'ils observent les lois et règlements qui régissent notre entreprise et qu'ils voient au maintien d'un milieu de travail éthique. En 2013, le conseil a adopté une politique de lutte contre la corruption qui décrit les attentes à l'égard des membres de l'équipe en ce qui a trait à la lutte contre la corruption au Canada et à l'étranger.

Pour mesurer notre rendement à cet égard, nous avons récemment mis au point un indice d'intégrité qui tient compte des résultats de notre formation sur l'intégrité, des sondages internes adressés aux membres de l'équipe, des sondages externes auprès de la clientèle et des manquements à nos politiques qui nous ont été signalés. Pour plus de précisions sur notre indice d'intégrité, consultez telus.com/csr.

Accroître la confiance des investisseurs par la communication

Tenir les investisseurs informés des nouveautés fait partie intégrante de l'approche proactive que nous privilégions pour nos relations avec les investisseurs. En 2013, nous avons participé à quatre conférences téléphoniques organisées par TELUS en webdiffusion et à 12 présentations et tournées. Pour les visionner ou pour vous

renseigner sur les activités à venir, visitez telus.com/investors et cliquez sur le lien Français. Les membres de la haute direction de TELUS ont aussi rencontré plus de 160 investisseurs institutionnels au Canada, aux États-Unis et en Europe.

En 2013, TELUS a encore une fois été reconnue pour l'excellence de sa gouvernance d'entreprise et de son information.

- Pour la 6^e fois en 7 ans, les Comptables professionnels agréés du Canada ont classé TELUS au premier rang pour les meilleurs rapports d'entreprise en général. TELUS a aussi reçu des mentions d'honneur dans les catégories Information sur le développement durable et Information financière
- Son rapport annuel a été classé 8^e au monde par le *Annual Report on Annual Reports* qui lui a accordé la note A dans son classement international des 500 meilleurs rapports au monde
- la Coalition canadienne pour une saine gestion des entreprises lui a attribué en 2013 le prix Governance Gavel pour la meilleure communication de l'information sur la rémunération de la haute direction
- la *Canadian Society of Corporate Secretaries* lui a décerné le prix pour le meilleur programme de durabilité, de déontologie et de gouvernance en matière d'environnement à l'occasion de sa première remise de prix annuelle en excellence de la gouvernance.

Les actionnaires souhaitant transmettre leur avis ou leurs observations au conseil peuvent le faire par courriel à l'adresse conseil@telus.com.



Pour consulter la description complète des pratiques de gouvernance de TELUS, y compris les politiques du conseil d'administration et une comparaison de nos pratiques en matière de gouvernance et de celles qu'exige la Bourse de New York, consultez la circulaire d'information de 2014 de TELUS ou visitez telus.com/governance et cliquez sur le lien Français.

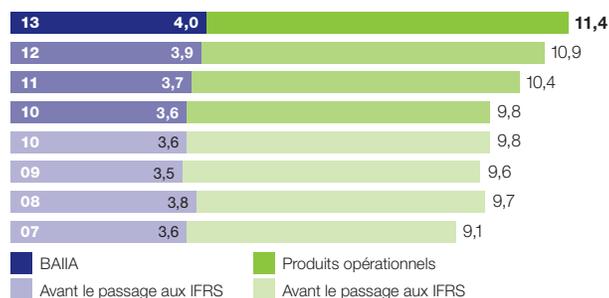
Information financière annuelle consolidée

Consolidé	Après le passage aux IFRS ¹				Avant le passage aux IFRS			
	2013	2012	2011	2010	2010	2009	2008	2007
Compte de résultats (en millions)								
Produits opérationnels ²	11 404 \$	10 921 \$	10 397 \$	9 792 \$	9 779 \$	9 606 \$	9 653 \$	9 074 \$
Charges opérationnelles avant coûts de restructuration, autres coûts similaires et amortissements ^{3,4,5}	7 288	7 014	6 697	6 144	6 062	5 925	5 815	5 465
Coûts de restructuration et autres coûts similaires ⁵	98	48	35	80	74	190	59	20
BAIIA ^{3,5}	4 018	3 859	3 665	3 568	3 643	3 491	3 779	3 589
Amortissements	1 803	1 865	1 810	1 741	1 735	1 722	1 713	1 615
Bénéfice opérationnel ³	2 215	1 994	1 855	1 827	1 908	1 769	2 066	1 974
Autres charges, montant net	–	–	–	–	32	32	36	36
Coûts de financement avant la prime au titre du remboursement par anticipation de la dette à long terme ³	424	374	383	475	458	433	463	440
Prime au titre du remboursement par anticipation de la dette à long terme	23	–	–	52	52	99	–	–
Bénéfice avant impôt ³	1 768	1 620	1 472	1 300	1 366	1 205	1 567	1 498
Impôt sur le résultat ³	474	416	346	313	328	203	436	233
Bénéfice net ³	1 294 \$	1 204 \$	1 126 \$	987 \$	1 038 \$	1 002 \$	1 131 \$	1 265 \$
Bénéfice net attribuable aux actions de participation ^{3,6}	1 294 \$	1 204 \$	1 130 \$	983 \$	1 034 \$	998 \$	1 128 \$	1 258 \$

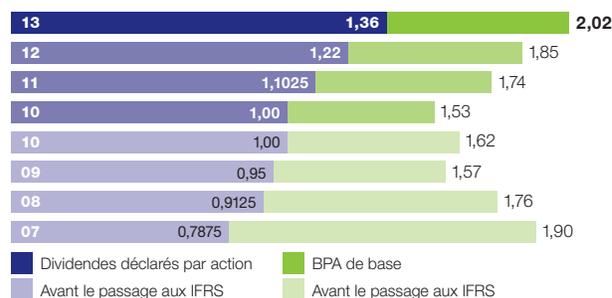
Information sur les actions ^{6,7}	2013	2012	2011	2010	2010	2009	2008	2007
Nombre moyen d'actions en circulation – de base (en millions)	640	651	649	640	640	635	641	663
Nombre d'actions en circulation en fin d'exercice (en millions)	623	652	650	645	645	635	635	649
Bénéfice par action (BPA) – de base ³	2,02 \$	1,85 \$	1,74 \$	1,53 \$	1,62 \$	1,57 \$	1,76 \$	1,90 \$
Dividendes déclarés par action de participation	1,36	1,22	1,1025	1,00	1,00	0,95	0,9125	0,7875

Situation financière (en millions)	2013	2012	2011	2010	2010	2009	2008	2007
Immobilisations, au coût ⁸	38 575 \$	37 189 \$	36 586 \$	35 203 \$	35 100 \$	34 357 \$	32 581 \$	30 129 \$
Amortissements cumulés ⁸	23 616	22 843	22 469	21 220	22 244	21 480	20 098	19 007
Total de l'actif	21 566	20 445	19 931	19 624	19 599	19 219	19 021	16 849
Dette nette ⁹	7 592	6 577	6 959	6 869	6 869	7 312	7 286	6 141
Total des capitaux investis ¹⁰	15 576	14 223	14 461	14 649	15 088	14 959	14 524	13 100
Dette à long terme	7 493	5 711	5 508	5 209	5 313	6 090	6 348	4 584
Capitaux propres	8 015	7 686	7 513	7 781	8 201	7 575	7 108	6 855

PRODUITS OPÉRATIONNELS² ET BAIIA^{3,5} (en milliards de dollars)



DIVIDENDES PAR ACTION^{6,7} ET BPA – DE BASE^{3,6,7} (en dollars)



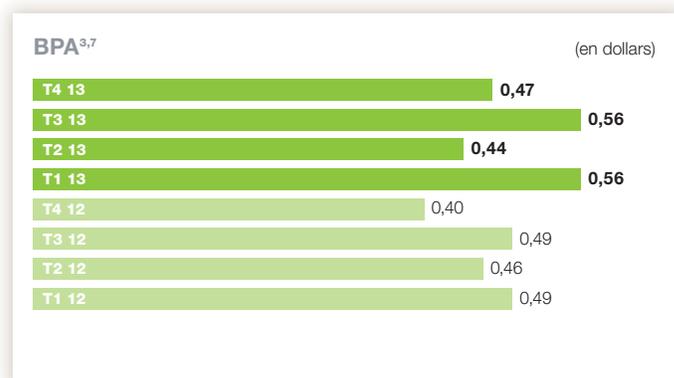
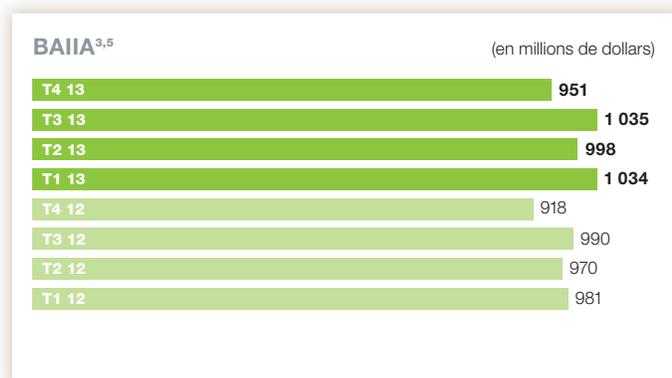
Information financière trimestrielle consolidée

Consolidé								
Compte de résultats (en millions)	T4 2013	T3 2013	T2 2013	T1 2013	T4 2012	T3 2012	T2 2012	T1 2012
Produits opérationnels ²	2 948 \$	2 874 \$	2 826 \$	2 756 \$	2 851 \$	2 774 \$	2 665 \$	2 631 \$
Charges opérationnelles avant coûts de restructuration, autres coûts similaires et amortissements ^{3,5}	1 964	1 824	1 789	1 711	1 914	1 781	1 682	1 637
Coûts de restructuration et autres coûts similaires ⁵	33	15	39	11	19	3	13	13
BAIIA ^{3,5}	951	1 035	998	1 034	918	990	970	981
Amortissements	461	445	446	451	478	461	456	470
Bénéfice opérationnel ³	490	590	552	583	440	529	514	511
Autres charges, montant net	–	–	–	–	–	–	–	–
Coûts de financement avant la prime au titre du remboursement par anticipation de la dette à long terme ³	110	109	109	96	96	96	96	86
Prime au titre du remboursement par anticipation de la dette à long terme	–	–	23	–	–	–	–	–
Bénéfice avant impôt ³	380	481	420	487	344	433	418	425
Impôt sur le résultat ³	90	125	134	125	81	110	119	106
Bénéfice net ³	290 \$	356 \$	286 \$	362 \$	263 \$	323 \$	299 \$	319 \$
Bénéfice net attribuable aux actions de participation ^{3,6}	290 \$	356 \$	286 \$	362 \$	263 \$	323 \$	299 \$	319 \$

Information sur les actions^{6,7}	T4 2013	T3 2013	T2 2013	T1 2013	T4 2012	T3 2012	T2 2012	T1 2012
Nombre moyen d'actions en circulation – de base (en millions)	623	633	652	653	652	652	651	650
Nombre d'actions en circulation en fin de période (en millions)	623	623	646	654	652	652	651	651
BPA – de base ³	0,47 \$	0,56 \$	0,44 \$	0,56 \$	0,40 \$	0,49 \$	0,46 \$	0,49 \$
Dividendes déclarés par action de participation	0,36	0,34	0,34	0,32	0,32	0,305	–	0,595

- Les Normes internationales d'information financière (IFRS) publiées par l'International Accounting Standards Board (IASB). La date de passage aux IFRS de l'IASB par la société est le 1^{er} janvier 2010 et la date de leur adoption est le 1^{er} janvier 2011.
- Les IFRS comportent certains produits qui, avant le passage aux IFRS, étaient classés comme recouvrement de charges ou sous Autres charges, montant net.
- Les chiffres après le passage aux IFRS tiennent compte de l'application d'IAS 19, Avantages du personnel (modifiée en 2011). Consulter la rubrique 8.2 du rapport de gestion.
- En 2007, TELUS a instauré le règlement en espèces net dans le cas des options sur actions attribuées avant 2005, qui s'est traduit par une charge avant impôt supplémentaire de 169 millions de dollars pour cet exercice.
- Mesures non conformes aux PCGR qui n'ont pas de signification normalisée prescrite par les IFRS de l'IASB. Par conséquent, il est peu probable qu'elles soient comparables à des mesures semblables présentées par d'autres sociétés. Pour la définition de ces mesures ou des renseignements supplémentaires, consulter la rubrique 11 du rapport de gestion.
- Actions de participation : actions ordinaires, et avant le 4 février 2013, actions ordinaires et actions sans droit de vote.
- Ajustés selon le fractionnement d'actions à raison de deux pour une, fait le 16 avril 2013.
- Comprend les immobilisations corporelles et les immobilisations incorporelles.
- Calcul de la dette à long terme, excluant les frais d'émission des titres de créance non amortis, la tranche à court terme de la dette à long terme, le passif de couverture net reporté ayant trait aux billets en dollars américains (avant 2011) et les emprunts à court terme, moins la trésorerie et les placements temporaires.
- Dette nette plus les capitaux propres, excluant le cumul des autres éléments du résultat global.

Note : Certaines données comparatives ont été retraitées afin que leur présentation soit conforme à celle de 2013.

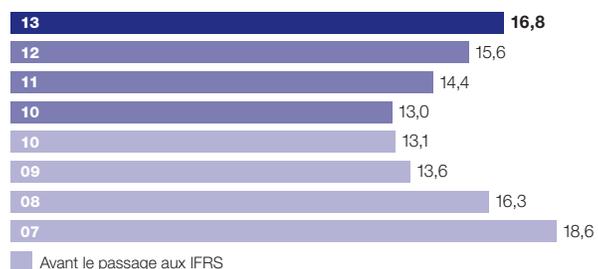


Statistiques opérationnelles annuelles

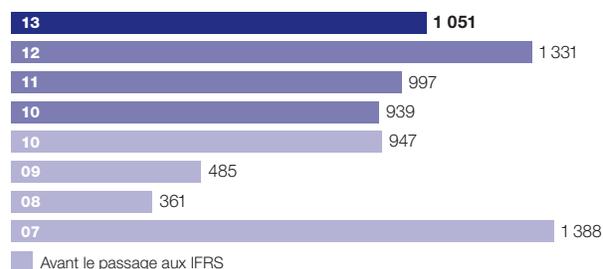
Consolidé	Après le passage aux IFRS ¹				Avant le passage aux IFRS			
	2013	2012	2011	2010	2010	2009	2008	2007
Information tirée des tableaux des flux de trésorerie								
Entrées liées aux activités opérationnelles (en millions)	3 246 \$	3 219 \$	2 550 \$	2 670 \$	2 570 \$	2 904 \$	2 819 \$	3 172 \$
Sorties liées aux activités d'investissement (en millions)	(2 389)	(2 058)	(1 968)	(1 731)	(1 731)	(2 128)	(3 433)	(1 772)
Entrées (sorties) liées aux activités de financement (en millions)	(628)	(1 100)	(553)	(963)	(863)	(739)	598	(1 369)
Indicateurs de rendement								
Ratio de distribution ^{2,3}	71 %	69 %	67 %	69 %	65 %	61 %	54 %	47 %
Rendement des capitaux propres attribuables aux actions ordinaires ^{3,4}	16,8 %	15,6 %	14,4 %	13,0 %	13,1 %	13,6 %	16,3 %	18,6 %
Rendement de l'actif ⁵	15,1 %	15,7 %	12,8 %	13,6 %	13,1 %	15,1 %	14,8 %	18,8 %
Ratios d'endettement et de couverture								
Ratio de couverture des intérêts par le BAIIA ^{3,6}	11,1	11,8	9,8	7,0	7,3	6,9	8,3	8,2
Ratio dette nette/BAIIA ^{3,7}	1,8	1,7	1,9	1,9	1,8	2,0	1,9	1,7
Dette nette/total des capitaux investis	48,7 %	46,2 %	48,1 %	46,9 %	45,5 %	48,9 %	50,2 %	46,9 %
Autres mesures								
Flux de trésorerie simples (en millions) ³	1 908 \$	1 878 \$	1 818 \$	1 847 \$	1 922 \$	1 388 \$	1 920 \$	1 819 \$
Flux de trésorerie disponibles (en millions) ⁸	1 051 \$	1 331 \$	997 \$	939 \$	947 \$	485 \$	361 \$	1 388 \$
Dépenses d'investissement, excluant les licences de spectre (en millions)	2 110 \$	1 981 \$	1 847 \$	1 721 \$	1 721 \$	2 103 \$	1 859 \$	1 770 \$
Paiement au titre des enchères de spectre sans fil (en millions)	–	–	–	–	–	–	882 \$	–
Intensité des dépenses d'investissement ⁹	19 %	18 %	18 %	18 %	18 %	22 %	19 %	20 %
Total des connexions clients (en milliers) ¹⁰	13 296	13 113	12 728	12 253	12 253	11 875	11 603	11 111
Information liée aux employés								
Total des salaires et des avantages (en millions) ¹¹	2 743 \$	2 474 \$	2 258 \$	2 205 \$	2 233 \$	2 303 \$	2 326 \$	2 329 \$
Total de l'effectif actif ¹²	43 400	42 400	41 100	34 800	34 800	36 400	36 600	34 200
Effectif en équivalent temps plein (ETP)	42 300	41 400	40 100	33 900	33 900	35 300	35 900	33 400
BAIIA par l'effectif en ETP moyen (en milliers) ^{3,13}	99 \$	98 \$	99 \$	107 \$	109 \$	106 \$	111 \$	117 \$

RENDEMENT DES CAPITAUX PROPRES ATTRIBUABLES AUX ACTIONS ORDINAIRES^{3,4}

(en pourcentage)



FLUX DE TRÉSORERIE DISPONIBLES⁸ (en millions de dollars)



Statistiques opérationnelles trimestrielles

Consolidé	T4 2013	T3 2013	T2 2013	T1 2013	T4 2012	T3 2012	T2 2012	T1 2012
Information tirée des tableaux des flux de trésorerie								
Entrées liées aux activités opérationnelles (en millions)	726 \$	1 084 \$	707 \$	729 \$	703 \$	965 \$	788 \$	763 \$
Sorties liées aux activités d'investissement (en millions)	(787)	(552)	(514)	(536)	(514)	(490)	(540)	(514)
Entrées (sorties) liées aux activités de financement (en millions)	365	(772)	57	(278)	(127)	(502)	(244)	(227)
Indicateurs de rendement								
Ratio de distribution ^{2,3}	71 %	69 %	72 %	67 %	69 %	69 %	69 %	66 %
Rendement des capitaux propres attribuables aux actions ordinaires ^{3,4}	16,8 %	16,5 %	15,8 %	15,9 %	15,6 %	15,0 %	14,7 %	14,7 %
Rendement de l'actif ⁵	15,1 %	15,7 %	14,9 %	15,6 %	15,7 %	16,1 %	15,6 %	14,3 %
Ratios d'endettement et de couverture								
Ratio de couverture des intérêts par le BAIIA ^{3,6}	11,1	11,3	11,5	11,6	11,8	11,5	11,2	10,7
Ratio dette nette/BAIIA ^{3,7}	1,8	1,8	1,7	1,7	1,7	1,7	1,8	1,8
Dette nette/total des capitaux investis	48,7 %	50,3 %	48,0 %	45,3 %	46,2 %	45,0 %	46,8 %	47,5 %
Autres mesures								
Flux de trésorerie simples (en millions) ³	374 \$	480 \$	487 \$	567 \$	397 \$	519 \$	422 \$	540 \$
Flux de trésorerie disponibles (en millions) ⁸	136 \$	365 \$	192 \$	358 \$	263 \$	426 \$	284 \$	358 \$
Dépenses d'investissement, excluant les licences de spectre (en millions)	577 \$	555 \$	511 \$	467 \$	521 \$	471 \$	548 \$	441 \$
Paiement au titre des enchères de spectre sans fil (en millions)	—	—	—	—	—	—	—	—
Intensité des dépenses d'investissement ⁹	20 %	19 %	18 %	17 %	18 %	17 %	21 %	17 %
Total des connexions clients (en milliers) ¹⁰	13 296	13 270	13 156	13 150	13 113	12 981	12 844	12 749
Information liée aux employés								
Total des salaires et des avantages (en millions)	715 \$	690 \$	684 \$	654 \$	589 \$	608 \$	621 \$	656 \$

- Les IFRS publiées par l'IASB. La date de passage aux IFRS de l'IASB par la société est le 1^{er} janvier 2010 et la date de leur adoption est le 1^{er} janvier 2011.
- Le dernier dividende trimestriel déclaré par action, au cours de la période pertinente de l'exercice, annualisé, divisé par la somme du bénéfice de base par action déclaré au cours des quatre derniers trimestres.
- Les chiffres après le passage aux IFRS tiennent compte de l'application d'IAS 19, Avantages du personnel (modifiée en 2011). Consulter la rubrique 8.2 du rapport de gestion.
- Le bénéfice attribuable aux actions de participation divisé par le nombre moyen trimestriel des actions de participation pour la période de 12 mois. Les ratios trimestriels sont calculés sur 12 mois.
- Les entrées liées aux activités opérationnelles divisées par l'actif total. Les ratios trimestriels sont fondés sur les flux de trésorerie liés aux activités opérationnelles sur 12 mois.
- Le BAIIA excluant les coûts de restructuration et autres coûts similaires, divisé par les coûts de financement avant les primes au titre du remboursement par anticipation de la dette à long terme, calculé sur 12 mois.
- La dette nette à la fin de la période, divisée par le BAIIA sur 12 mois, excluant les coûts de restructuration et autres coûts similaires.
- Le BAIIA présenté, ajusté pour tenir compte des versements qui s'ajoutent aux frais liés à la rémunération à base d'actions, aux initiatives de restructuration et aux régimes à prestations définies, et déduction faite des intérêts en espèces, de l'impôt en espèces, des dépenses d'investissement et du paiement au titre des enchères de spectre sans fil. En 2011, TELUS a également déduit du BAIIA le gain de 17 millions de dollars lié à Transactel.
- Les dépenses d'investissement, excluant les licences de spectre, divisées par les produits opérationnels.
- La somme des abonnés au service mobile, des lignes d'accès au réseau et des abonnés à Internet et à la télévision (Télé OPTIK de TELUS et TELUS TV Satellite). Pour 2013, les abonnements au service mobile ne tiennent pas compte des abonnements à Public Mobile et comprennent des ajustements tenant compte des abonnements aux services machine à machine et Mike.
- Comprend la charge afférente au règlement en espèces net de 169 millions de dollars en 2007.
- À l'exclusion de l'effectif de TELUS International, le total de l'effectif actif était de 28 300 en 2013, de 28 000 en 2012, de 27 800 en 2011, de 26 400 en 2010, de 27 700 en 2009, de 28 700 en 2008 et de 27 500 en 2007. En 2013, TELUS a fait l'acquisition de Public Mobile, ajoutant 490 employés à son effectif. En 2009, TELUS a fait l'acquisition de Black's Photo, ajoutant 1 250 employés à son effectif.
- Le BAIIA excluant les coûts de restructuration et d'autres coûts similaires, divisé par l'effectif en ETP moyen. Pour 2007, le BAIIA exclut la charge afférente au règlement en espèces net de 169 millions de dollars.

Note : Certaines données comparatives ont été retraitées afin que leur présentation soit conforme à celle de 2013.

RATIO DETTE NETTE/BAIIA^{3,7}

T4 13	1,8
T3 13	1,8
T2 13	1,7
T1 13	1,7
T4 12	1,7
T3 12	1,7
T2 12	1,8
T1 12	1,8

TOTAL DES CONNEXIONS CLIENTS¹⁰

(en millions)

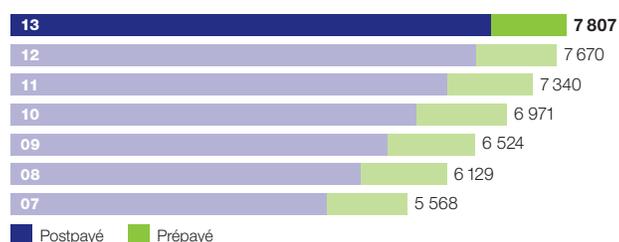
T4 13	13,3
T3 13	13,3
T2 13	13,2
T1 13	13,2
T4 12	13,1
T3 12	13,0
T2 12	12,8
T1 12	12,7

■ Mobile ■ Filaire

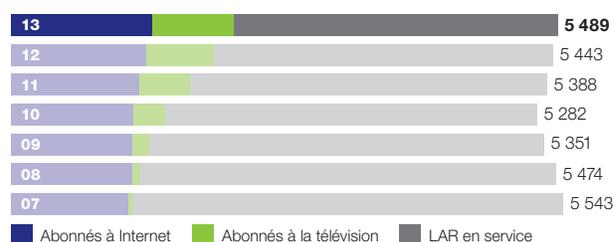
Statistiques sectorielles annuelles

	Après le passage aux IFRS'				Avant le passage aux IFRS			
	2013	2012	2011	2010	2010	2009	2008	2007
Secteur mobile								
Produits opérationnels tirés des services de réseau (en millions)	5 641 \$	5 367 \$	5 004 \$	4 611 \$	4 611 \$	4 392 \$	4 369 \$	4 008 \$
Produits opérationnels (en millions) ²	6 177 \$	5 886 \$	5 500 \$	5 045 \$	5 047 \$	4 735 \$	4 660 \$	4 291 \$
Charges opérationnelles avant coûts de restructuration, autres coûts similaires et amortissements (en millions) ^{3,4}	3 543	3 415	3 321	3 027	3 012	2 790	2 647	2 384
Coûts de restructuration et autres coûts similaires (en millions)	30	13	2	4	4	12	8	1
BAIIA (en millions) ^{3,5}	2 604 \$	2 458 \$	2 177 \$	2 014 \$	2 031 \$	1 933 \$	2 005 \$	1 906 \$
Marge du BAIIA (total des produits tirés des services de réseau) ^{2,3,5}	45,8 %	45,4 %	43,2 %	43,4 %	43,7 %	43,7 %	45,6 %	47,2 %
Dépenses d'investissement, excluant les licences de spectre (en millions)	712 \$	711 \$	508 \$	463 \$	463 \$	770 \$	548 \$	551 \$
Paieement au titre des enchères de spectre sans fil (en millions)	–	–	–	–	–	–	882 \$	–
Flux de trésorerie (en millions) ^{3,5,6}	1 892 \$	1 747 \$	1 669 \$	1 551 \$	1 568 \$	1 163 \$	1 457 \$	1 379 \$
Ajouts bruts d'abonnés (en milliers) ⁷	1 614	1 646	1 798	1 710	1 710	1 599	1 655	1 434
Ajouts nets d'abonnés (en milliers) ⁷	307	331	369	447	447	406	561	515
Abonnés (en milliers) ^{7,8}	7 807	7 670	7 340	6 971	6 971	6 524	6 129	5 568
Part du marché du service mobile, en fonction des abonnés	27 %	28 %	28 %	28 %	28 %	28 %	28 %	27 %
Produits mensuels moyens par appareil d'abonné (PMAA) ⁷	61 \$	60 \$	59 \$	58 \$	58 \$	58 \$	63 \$	64 \$
PMAA tirés des services de transmission de données ⁷	27 \$	24 \$	20 \$	14 \$	14 \$	12 \$	10 \$	7 \$
Abonnés au service postpayé – téléphones intelligents	77 %	66 %	53 %	33 %	33 %	20 %	s.o.	s.o.
Frais d'acquisition par ajout brut d'abonné ⁷	400 \$	408 \$	386 \$	350 \$	350 \$	337 \$	351 \$	395 \$
Taux de désabonnement mensuel ⁷	1,41 %	1,47 %	1,68 %	1,57 %	1,57 %	1,58 %	1,57 %	1,45 %
Taux de désabonnement mensuel des services postpayés ⁷	1,03 %	1,09 %	1,31 %	1,19 %	1,19 %	1,17 %	1,14 %	1,06 %
Population desservie (en millions) ⁹	34,9	34,7	34,4	33,8	33,8	33,1	32,6	31,6
Secteur filaire								
Produits opérationnels (en millions) ²	5 443 \$	5 246 \$	5 099 \$	4 935 \$	4 920 \$	5 033 \$	5 152 \$	4 924 \$
Charges opérationnelles avant coûts de restructuration, autres coûts similaires et amortissements (en millions) ^{3,4}	3 961	3 810	3 578	3 305	3 238	3 297	3 327	3 222
Coûts de restructuration et autres coûts similaires (en millions)	68	35	33	76	70	178	51	19
BAIIA (en millions) ^{3,5}	1 414 \$	1 401 \$	1 488 \$	1 554 \$	1 612 \$	1 558 \$	1 774 \$	1 683 \$
Marge du BAIIA ^{3,5}	26,0 %	26,7 %	29,2 %	31,5 %	32,8 %	31,0 %	34,4 %	37,1 %
Dépenses d'investissement (en millions)	1 398 \$	1 270 \$	1 339 \$	1 258 \$	1 258 \$	1 333 \$	1 311 \$	1 219 \$
Flux de trésorerie (en millions) ^{3,5,6}	16 \$	131 \$	149 \$	296 \$	354 \$	225 \$	463 \$	609 \$
Lignes d'accès au réseau (LAR) en service (en milliers)	3 254	3 406	3 593	3 739	3 739	3 966	4 176	4 333
Abonnés à Internet haute vitesse (en milliers)	1 395	1 326	1 242	1 167	1 167	1 128	1 096	1 020
Abonnés à Internet commuté (en milliers)	25	33	44	62	62	87	124	155
Total des abonnés à la télévision (en milliers)	815	678	509	314	314	170	78	35

TOTAL DES ABONNÉS AU SERVICE MOBILE^{7,8} (en milliers)



TOTAL DES ABONNÉS AU SERVICE FILAIRE (en milliers)



Statistiques sectorielles trimestrielles

	T4 2013	T3 2013	T2 2013	T1 2013	T4 2012	T3 2012	T2 2012	T1 2012
Secteur mobile								
Produits opérationnels tirés des services de réseau (en millions)	1 434 \$	1 433 \$	1 393 \$	1 371 \$	1 378 \$	1 372 \$	1 329 \$	1 288 \$
Produits opérationnels (en millions) ²	1 596 \$	1 575 \$	1 522 \$	1 484 \$	1 544 \$	1 511 \$	1 438 \$	1 393 \$
Charges opérationnelles avant coûts de restructuration, autres coûts similaires et amortissements (en millions) ³	992	891	846	814	974	872	800	769
Coûts de restructuration et autres coûts similaires (en millions)	12	4	10	4	4	1	4	4
BAlIA (en millions) ³	592 \$	680 \$	666 \$	666 \$	566 \$	638 \$	634 \$	620 \$
Marge du BAlIA (total des produits tirés des services de réseau) ^{2,3}	40,9 %	46,8 %	47,4 %	48,2 %	40,8 %	46,2 %	47,3 %	47,8 %
Dépenses d'investissement, excluant les licences de spectre (en millions)	213 \$	194 \$	171 \$	134 \$	191 \$	175 \$	194 \$	151 \$
Paiement au titre des enchères de spectre sans fil (en millions)	–	–	–	–	–	–	–	–
Flux de trésorerie (en millions) ^{3,6}	379 \$	486 \$	495 \$	532 \$	375 \$	463 \$	440 \$	469 \$
Ajouts bruts d'abonnés (en milliers) ⁷	418	420	402	374	455	434	394	363
Ajouts nets d'abonnés (en milliers) ⁷	91	104	79	33	112	111	86	22
Abonnés (en milliers) ^{7,8}	7 807	7 810	7 706	7 703	7 670	7 558	7 447	7 362
Part du marché du service mobile, en fonction des abonnés	27 %	28 %	28 %	28 %	28 %	27 %	28 %	28 %
PMAA ⁷	62 \$	62 \$	61 \$	60 \$	61 \$	61 \$	60 \$	59 \$
PMAA tirés des services de transmission de données ⁷	28 \$	28 \$	26 \$	26 \$	25 \$	25 \$	23 \$	23 \$
Abonnés au service postpayé – téléphones intelligents	77 %	75 %	71 %	68 %	66 %	63 %	59 %	56 %
Frais d'acquisition par ajout brut d'abonné ⁷	453 \$	399 \$	374 \$	369 \$	453 \$	402 \$	404 \$	362 \$
Taux de désabonnement mensuel ⁷	1,41 %	1,36 %	1,40 %	1,48 %	1,51 %	1,44 %	1,39 %	1,55 %
Taux de désabonnement mensuel des services postpayés ⁷	0,97 %	0,99 %	1,03 %	1,11 %	1,12 %	1,10 %	1,00 %	1,14 %
Population desservie (en millions) ⁹	34,9	34,9	34,8	34,3	34,7	34,7	34,7	34,4
Secteur filaire								
Produits opérationnels (en millions) ²	1 406 \$	1 354 \$	1 358 \$	1 325 \$	1 361 \$	1 316 \$	1 280 \$	1 289 \$
Charges opérationnelles avant coûts de restructuration, autres coûts similaires et amortissements (en millions) ³	1 026	988	997	950	994	962	935	919
Coûts de restructuration et autres coûts similaires (en millions)	21	11	29	7	15	2	9	9
BAlIA (en millions) ³	359 \$	355 \$	332 \$	368 \$	352 \$	352 \$	336 \$	361 \$
Marge du BAlIA ³	25,6 %	26,2 %	24,5 %	27,8 %	25,9 %	26,7 %	26,3 %	28,0 %
Dépenses d'investissement (en millions)	364 \$	361 \$	340 \$	333 \$	330 \$	296 \$	354 \$	290 \$
Flux de trésorerie (en millions) ^{3,6}	(5)\$	(6)\$	(8)\$	35 \$	22 \$	56 \$	(18)\$	71 \$
Lignes d'accès au réseau en service (en milliers)	3 254	3 284	3 324	3 363	3 406	3 448	3 487	3 536
Abonnés à Internet haute vitesse (en milliers)	1 395	1 374	1 355	1 342	1 326	1 303	1 277	1 257
Abonnés à Internet commuté (en milliers)	25	26	28	30	33	35	38	41
Total des abonnés à la télévision (en milliers)	815	776	743	712	678	637	595	553

s.o. – sans objet

1 Les IFRS publiées par l'IASB. La date de passage aux IFRS de l'IASB par la société est le 1^{er} janvier 2010 et la date de leur adoption est le 1^{er} janvier 2011.

2 Comprend les produits intersectoriels.

3 Les chiffres après le passage aux IFRS tiennent compte de l'application d'IAS 19, Avantages du personnel (modifiée en 2011). Consulter la rubrique 8.2 du rapport de gestion.

4 En 2007, TELUS a instauré le règlement en espèces net dans le cas des options sur actions attribuées avant 2005, qui s'est traduit par une charge avant impôt supplémentaire de 24 millions de dollars pour le secteur mobile et de 145 millions de dollars pour le secteur filaire pour cet exercice.

5 Pour 2007, le BAlIA exclut la charge afférente au règlement en espèces net de 24 millions de dollars pour le secteur mobile et de 145 millions de dollars pour le secteur filaire.

6 Le BAlIA moins les dépenses d'investissement.

7 Excluant l'incidence d'environ 222 000 abonnés au service prépayé de Public Mobile.

8 Le poste Abonnés comprend l'ajustement du 1^{er} avril 2013 retirant environ 76 000 abonnements au service machine à machine et l'ajustement du 1^{er} octobre 2013 retirant environ 94 000 abonnements au service Mike.

9 Comprend la zone de couverture étendue résultant des conventions de partage de réseau conclues principalement avec Bell Canada. Couverture HSPA+ en 2013 et couverture toutes technologies les années précédentes.

Note : Certaines données comparatives ont été retraitées afin que leur présentation soit conforme à celle de 2013.

Rapport de gestion

Mise en garde concernant les énoncés prospectifs

Le présent document contient des énoncés prospectifs portant sur des événements futurs ainsi que sur la performance financière et le rendement opérationnel futurs de TELUS Corporation. Les termes TELUS, la société, « nous », « notre », « nos », « nôtre » et « nous mêmes » se rapportent à TELUS Corporation et, dans les cas où le contexte de la description narrative le permet ou l'exige, à ses filiales. Les énoncés prospectifs incluent, sans toutefois s'y limiter, des énoncés concernant les objectifs, les perspectives et les indications pour l'exercice et les mises à jour qui y sont apportées, notre programme pluriannuel de croissance des dividendes, nos programmes pluriannuels de rachat d'actions et les tendances. Les mots *hypothèse*, *but*, *indication*, *objectif*, *perspective*, *stratégie*, *cible* et autres expressions semblables ou l'emploi, au futur ou au conditionnel, de verbes tels que *avoir pour but*, *s'attendre à*, *croire*, *pouvoir*, *prévoir*, *avoir l'intention de*, *planifier*, *viser à*, *chercher à*, *devoir* et *s'efforcer de* dénotent généralement des énoncés prospectifs. Par leur nature, les énoncés prospectifs peuvent faire l'objet de risques et d'incertitudes et ils exigent que nous émettions 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, nous n'avons pas l'intention ni l'obligation de mettre à jour ou de réviser les énoncés prospectifs, et nous nous réservons le droit de modifier, à tout moment et à notre gré, notre pratique courante qui consiste à présenter des mises à jour de nos objectifs et de nos indications pour l'exercice. Nos perspectives générales et nos hypothèses pour l'exercice 2014 sont décrites 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 continue touchant tous les services entre les entreprises de télécommunications établies, les nouveaux venus offrant des services sans fil évolués, les câblodistributeurs, d'autres entreprises de communications et des entreprises offrant des services par contournement émergents; davantage de concurrence au chapitre des tarifs et des marques; notre capacité à continuer de fidéliser les clients en leur offrant une expérience client améliorée; les pertes de lignes d'accès au réseau; les ajouts d'abonnés et les volumes de fidélisation des abonnés aux services mobiles, aux services de télévision et au service Internet haute vitesse de TELUS ainsi que les coûts connexes; les pressions sur les produits mensuels moyens par appareil d'abonné (les « PMAA ») découlant des activités promotionnelles des concurrents et des conditions du marché; 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; la capacité d'obtenir et d'offrir du contenu de données au moyen de divers appareils sur les plateformes mobiles et de télévision, à un coût raisonnable; la concurrence concernant le spectre pour les services sans fil.
- **Les approbations réglementaires et les changements à la réglementation**, y compris le fait que le gouvernement fédéral a laissé savoir qu'il a l'intention d'accroître davantage la concurrence dans le secteur des services mobiles, de réduire les tarifs liés aux services d'itinérance offerts sur les réseaux mobiles au Canada et d'exiger un plus important dégroupage des chaînes de télévision; la recommandation du Bureau de la concurrence faite au Conseil de la radiodiffusion et des télécommunications canadiennes (le « CRTC ») selon laquelle des mesures devraient être prises pour que les nouveaux fournisseurs de services bénéficient de conditions d'accès plus favorables aux services d'itinérance; les futures enchères de licences de spectre (y compris les limites visant les fournisseurs de services sans fil titulaires, les avantages dont bénéficient les participants étrangers ainsi que la quantité de spectre acquis et les coûts engagés pour acquérir ce spectre); les restrictions concernant l'acquisition, la vente et le transfert de licences de spectre; l'issue de l'examen des services de gros obligatoires effectué par le CRTC, y compris la prise en compte de l'accès obligatoire des concurrents aux installations de fibre optique jusqu'aux locaux des abonnés; l'intégration verticale des concurrents aux fins de la propriété du contenu de radiodiffusion ainsi que la mise en application efficace et au moment opportun des balises réglementaires; la surveillance continue des restrictions concernant la propriété d'actions ordinaires de TELUS par des non-Canadiens et la conformité à ces restrictions; l'augmentation du contrôle exercé à l'étranger de certains nouveaux venus dans le secteur des services sans fil évolués; l'interprétation et la mise en application des règles concernant le partage des pylônes d'antennes et les services d'itinérance; les conflits entre les lois provinciales visant la protection des consommateurs non harmonisées et le nouveau code national obligatoire du CRTC visant les services sans fil (« le Code ») qui est entré en vigueur le 2 décembre 2013; les incertitudes quant à l'issue de la contestation judiciaire concernant la rétroactivité du Code sur les services sans fil en ce qui a trait aux contrats conclus entre juin 2012 et le 2 décembre 2013; la possible hausse ou accélération de la hausse des frais d'acquisition et de fidélisation des abonnés des services mobiles découlant de la mise en place de contrats d'une durée maximale de deux ans en vertu du Code.
- **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 ou par Internet; la baisse continue 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 de services par contournement comme Skype; le remplacement des services mobiles par les services Wi-Fi; les services par contournement IP qui pourraient supplanter les services de télévision et de divertissement.
- **La technologie**, y compris la demande des abonnés visant les services de transmission de données qui met à l'épreuve la capacité du réseau mobile, la capacité spectrale et les niveaux de service; le recours à des systèmes et à la technologie de l'information; les options au chapitre de la technologie, les voies d'évolution des technologies et les plans de mise en œuvre des réseaux filaires et mobiles (y compris les initiatives liées aux réseaux à large bande, telles que le déploiement de la fibre optique jusqu'au domicile et le déploiement de petites cellules pour les services mobiles); le recours à des ententes 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 l'égard de ces produits; le taux de concentration et de pénétration sur le marché des fournisseurs d'appareils mobiles; le rendement de la technologie LTE (d'après l'anglais *long term evolution*); notre insuffisance de spectre dans certaines régions géographiques et la nécessité d'acquérir d'autres licences de spectre dans le cadre d'enchères ou auprès de tiers; la dépendance à l'égard de l'acquisition de spectre dans la bande de fréquence de 700 MHz, relativement à notre stratégie de lancement, de façon rentable, de la technologie LTE dans les zones rurales; le déploiement et l'exploitation de nouveaux réseaux mobiles ainsi que le succès remporté par les nouveaux produits, de nouveaux services et systèmes de soutien; la fiabilité du réseau et la gestion des changements (y compris les risques liés à la migration vers de nouveaux centres de données Internet plus efficaces et la concrétisation des avantages prévus); le moment auquel auront lieu les mises hors service de certains réseaux et services filaires existants afin de réduire les coûts opérationnels; le moment auquel aura lieu la mise hors service des réseaux sans fil fondés sur les technologies iDEN et AMRC afin de redéployer du spectre et de réduire les coûts opérationnels, ainsi que la migration connexe des abonnés et les risques liés à leur fidélisation; la disponibilité de ressources et notre aptitude à accroître de façon adéquate la capacité du réseau à large bande; la mise à niveau réussie et l'évolution de la technologie sur laquelle se fonde TELUS TV^{MS}; qui relèvent de tiers fournisseurs.
- **La croissance et les fluctuations de l'économie**, y compris la vigueur et le caractère durable de la croissance économique au Canada, qui pourraient être touchées par des faits nouveaux d'ordre économique à l'étranger; les taux d'intérêt futurs; le rendement et la capitalisation des régimes de retraite de même que les taux d'actualisation; ainsi que les taux de change entre le dollar canadien et le dollar américain.
- **Le niveau des dépenses d'investissement**, y compris les décaissements possibles aux fins de l'acquisition de licences de spectre dans le cadre des enchères de licences de spectre ou auprès de tiers, en raison de notre stratégie de déploiement de la technologie LTE et de futures technologies mobiles, des initiatives liées aux services à large bande filaires, de la demande des abonnés visant les services de transmission de données, des nouvelles initiatives liées aux centres de données Internet et des enchères de licences de spectre tenues par Industrie Canada, notamment celles concernant la bande de fréquence de 700 MHz qui ont pris fin en février 2014 et celles concernant les bandes de fréquence de 2 500 à 2 690 MHz prévues pour avril 2015.
- **Les exigences en matière de financement et d'endettement**, y compris la capacité d'effectuer des refinancements.
- **La capacité de maintenir le programme de croissance des dividendes aux alentours de 10 % par année jusqu'en 2016 et la capacité de maintenir et d'exécuter des programmes pluriannuels de rachat d'actions jusqu'en 2016**. Ces programmes pourraient 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, notre bénéfice et nos flux de trésorerie disponibles, le niveau des dépenses d'investissement et l'acquisition de licences de spectre. Les décisions concernant les dividendes trimestriels sont assujetties à une évaluation et à une détermination effectuées par le conseil d'administration (le « conseil ») en fonction de la situation financière et des perspectives de la société. Les programmes de rachat d'actions pourraient être touchés par tout changement quant à notre intention de racheter des actions, ainsi que par l'évaluation et la détermination de la situation financière par le conseil de temps à autre. En conséquence, il n'existe aucune certitude que ces programmes seront maintenus jusqu'en 2016.
- **Les questions touchant les ressources humaines**, y compris l'embauche, la fidélisation et la formation appropriée du personnel dans un secteur hautement concurrentiel.
- **La capacité de mettre en œuvre avec succès les initiatives en matière de réduction des coûts et de réaliser les économies prévues, déduction faite des coûts de restructuration et autres coûts similaires, tout en demeurant axés sur le service à la clientèle et en s'assurant que ces initiatives n'aient pas d'incidence négative sur les activités commerciales**. Ces initiatives comprennent notre programme de bonification du bénéfice visant à soutenir une amélioration du bénéfice avant intérêts, impôt et amortissements (le « BAIIA ») de 250 millions de dollars d'ici la fin de 2015; l'intégration des activités; l'impartition des processus d'affaires, des activités internes de délocalisation et de réorganisation; les activités d'approvisionnement; et le regroupement de biens immobiliers.
- **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 ainsi que les activités commerciales; notre capacité à assurer une gestion efficace des changements liés au remplacement et à la mise à niveau des systèmes, à la réingénierie des processus et à l'intégration des activités; la mise en œuvre d'ententes avec de grandes entreprises qui pourraient être touchées de façon défavorable par les ressources disponibles et le niveau de collaboration d'autres fournisseurs de services; notre capacité à gérer avec succès nos activités à l'étranger; les atteintes à la sécurité de l'information, y compris la perte ou le vol de données; les risques liés aux activités d'aménagement des coentreprises immobilières.
- **Les questions fiscales**, y compris les lois fiscales susceptibles de faire l'objet d'interprétations différentes et les interprétations effectuées par les administrations fiscales, qui pourraient différer de nos interprétations; les modifications apportées aux lois fiscales, y compris les taux d'imposition; le fait qu'il n'est plus possible de différer l'impôt sur le résultat au moyen de l'utilisation de fins d'année d'imposition différentes pour les sociétés de personnes en exploitation et les entreprises associées; la complexité des lois fiscales internationales et la conformité à ces lois.
- **Les événements touchant la poursuite des activités**, y compris notre capacité à maintenir notre service à la clientèle et à exploiter nos réseaux en cas de menaces liées aux interventions humaines, telles que les attaques électroniques et les erreurs humaines; les pannes d'équipement; les perturbations de la chaîne d'approvisionnement; les menaces de catastrophes naturelles, les épidémies et les pandémies; l'efficacité des plans et des mesures de continuité des activités et de reprise après sinistre.
- **Les litiges et les questions d'ordre juridique**, y compris notre capacité à faire en sorte que notre défense dans le cadre des recours collectifs intentés contre nous soit couronnée de succès.
- **Les acquisitions ou les dessaisissements futurs**, y compris notre capacité à faire en sorte que l'intégration de ces acquisitions ou les dessaisissements soient fructueux et effectués au moment opportun, et la concrétisation des avantages stratégiques prévus.
- **Les développements touchant la santé, la sécurité et l'environnement 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 que nous publions, y compris notre rapport annuel et notre notice annuelle, et dans d'autres documents déposés auprès des commissions des valeurs mobilières ou d'autorités de réglementation semblables au Canada (sur le site SEDAR à l'adresse sedar.com) et auprès de la Securities and Exchange Commission (la « SEC ») aux États Unis, y compris sur formulaire 40-F (sur le site EDGAR à l'adresse sec.gov). La *rubrique 10*, « *Risques et gestion des risques* », du présent rapport de gestion est intégrée par renvoi dans la présente mise en garde concernant les énoncés prospectifs.

Le 26 février 2014

Rubrique	Page	Rubrique	Page
1 Introduction	44	7 Situation de trésorerie et sources de financement	70
1.1 Préparation du rapport de gestion	44	7.1 Aperçu	70
1.2 Environnement au sein duquel nous exerçons nos activités	44	7.2 Entrées liées aux activités opérationnelles	70
1.3 Faits saillants – données consolidées	45	7.3 Sorties liées aux activités d'investissement	70
1.4 Fiche d'évaluation des résultats (mesures clés du rendement)	48	7.4 Sorties liées aux activités de financement	71
		7.5 Mesures de la situation de trésorerie et des sources de financement	72
2 Activités principales et stratégie	49	7.6 Facilités de crédit	73
2.1 Activités principales	49	7.7 Vente de créances clients	74
2.2 Impératifs stratégiques	49	7.8 Notations du crédit	74
		7.9 Instruments financiers, engagements et passifs éventuels	74
3 Catalyseurs clés de rendement	52	7.10 Information sur les actions en circulation	78
		7.11 Transactions entre parties liées	78
4 Capacités	54	8 Questions comptables	79
4.1 Principaux marchés et concurrents	54	8.1 Estimations comptables critiques	79
4.2 Ressources opérationnelles	56	8.2 Faits nouveaux concernant les méthodes comptables	82
4.3 Situation de trésorerie et sources de financement	57		
4.4 Contrôles et procédures de communication de l'information et contrôle interne à l'égard de l'information financière	58	9 Perspectives générales et hypothèses	83
5 Analyse des résultats opérationnels	59	10 Risques et gestion des risques	86
5.1 Principales données financières de l'exercice	59	10.1 Aperçu	86
5.2 Sommaire des résultats trimestriels, tendances et compte rendu des résultats du quatrième trimestre	60	10.2 Concurrence	87
5.3 Résultats opérationnels consolidés	62	10.3 Technologie	89
5.4 Secteur des services mobiles	64	10.4 Questions de réglementation	92
5.5 Secteur des services filaires	66	10.5 Ressources humaines	95
		10.6 Risques liés aux processus	95
6 Évolution de la situation financière	68	10.7 Exigences en matière de financement et d'endettement	97
		10.8 Questions fiscales	98
		10.9 Litiges et questions d'ordre juridique	99
		10.10 Santé, sécurité et environnement	101
		10.11 Menaces causées par l'homme et menaces naturelles	102
		10.12 Croissance et fluctuations de l'économie	103
		11 Définitions et rapprochements	104
		11.1 Mesures financières non définies par les PCGR	104
		11.2 Indicateurs opérationnels – services mobiles	106

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 rubriques qui suivent constituent une analyse de la situation financière et de la performance financière consolidées de TELUS pour l'exercice clos le 31 décembre 2013, qui doit être lue conjointement avec les états financiers consolidés audités de TELUS au 31 décembre 2013 (les « états financiers consolidés »). Les principes comptables généralement reconnus (les « PCGR ») que nous utilisons sont les Normes internationales d'information financière (les « IFRS ») publiées par l'International Accounting Standards Board (l'« IASB »). Nos états financiers consolidés sont conformes aux IFRS de l'IASB et aux PCGR du Canada. L'utilisation du terme IFRS dans le présent rapport de gestion fait référence à ces normes. Dans notre analyse, nous utilisons également certaines mesures financières non définies par les PCGR, telles que le BAIIA, pour évaluer notre rendement, pour surveiller le respect des clauses restrictives de nos conventions d'emprunt et pour gérer notre structure du capital. Ces mesures sont définies clairement et font l'objet d'un rapprochement avec les mesures conformes aux PCGR les plus semblables à la *rubrique 11.1*. Sauf indication contraire, tous les montants sont présentés en dollars canadiens.

Nos contrôles et procédures de communication de l'information sont conçus pour fournir une assurance raisonnable que toute l'information pertinente est recueillie et présentée en temps opportun à la haute direction, pour que les décisions appropriées concernant les informations à fournir au public puissent être prises. Le présent rapport de gestion et les états financiers consolidés ont été revus par le comité d'audit de TELUS, et le conseil d'administration de cette dernière a approuvé leur publication le 26 février 2014.

1.2 Environnement au sein duquel nous exerçons nos activités

Économie

Nous estimons que la croissance de l'économie au Canada s'est élevée à 1,7 % en 2013, et s'élèvera à 2,4 % en 2014 et à 2,6 % en 2015, selon une combinaison d'estimations formulées par des banques canadiennes et d'autres sources. Dans son Rapport sur la politique monétaire de janvier 2014, la Banque du Canada prévoit que la croissance estimative de l'économie canadienne s'élèvera à 1,8 % en 2013 et à 2,5 % en 2014 et en 2015. Selon l'Enquête sur la population active publiée par Statistique Canada pour le mois de décembre 2013, le taux de chômage au pays s'est élevé à 7,2 % (7,1 % en décembre 2012).

Industrie des télécommunications

Selon nos estimations, la croissance des produits de l'industrie des télécommunications canadienne (compte tenu des produits tirés des services de télévision mais en excluant ceux tirés des médias) s'est élevée à environ 3 % en 2013 (3 % en 2012), grâce à la croissance continue enregistrée dans le secteur des services mobiles. Nous estimons que les produits tirés du secteur des services mobiles au Canada ont augmenté de 3 % en 2013 (5 % en 2012) et que le BAIIA du secteur des services mobiles s'est accru de 6 % en 2013 (8 % en 2012). En ce qui concerne l'industrie, nous estimons que les ajouts d'abonnés des services mobiles se sont établis à 737 000 en 2013, ce qui représente un gain au chapitre de la pénétration d'environ 1,6 point de pourcentage, environ 81 % de la population étant couverte (gain de 2,5 points de pourcentage en 2012).

Réglementation

Nos services de télécommunications et de diffusion sont réglementés par la législation fédérale par le truchement du Conseil de la radiodiffusion et des télécommunications canadiennes (le « CRTC »), d'Industrie Canada et d'Héritage Canada. Le CRTC s'est abstenu de réglementer les tarifs pour les services offerts dans des marchés concurrents, notamment les services résidentiels et d'affaires locaux dans certaines circonscriptions, les services interurbains et certains services de transmission de données, et il ne réglemente pas la tarification des services mobiles. Les services de télécommunications locaux auxquels l'abstention de la réglementation ne s'applique pas sont réglementés par le CRTC selon un mécanisme de plafonnement des prix.

Après le 31 décembre 2013, Industrie Canada a tenu des enchères de licences de spectre visant la bande de fréquence de 700 MHz. Nous avons été avisés que 30 licences de spectre nous avaient, de façon provisoire, été octroyées. Le montant payable relativement aux licences de spectre dans la bande de fréquence de 700 MHz qui nous ont été octroyées de façon provisoire s'établit à environ 1,14 milliard de dollars. Conformément aux conditions des enchères, une tranche de 20 % de ce montant doit être versée à Industrie Canada avant le 5 mars 2014, et le solde sera exigible le 2 avril 2014. Nous prévoyons financer l'acquisition de ces licences de spectre de 700 MHz provisoirement octroyées au moyen de l'émission de papier commercial de TELUS Corporation et de fonds en caisse. Nous ne sommes pas autorisés à utiliser, à des fins commerciales, les 30 licences de spectre tant qu'Industrie Canada n'aura pas reconfirmé que nous sommes admissibles en qualité d'entreprise de radiocommunications et que nous nous conformons aux règles canadiennes sur la propriété et le contrôle.

Les instances en cours du CRTC comprennent l'examen des services filaires de gros, des tarifs d'itinérance liés aux services mobiles de gros et des frais pour les factures papier; ainsi que la concrétisation de l'objectif du service de base pour tous les Canadiens, particulièrement dans les zones de desserte à coût élevé. Par ailleurs, le gouvernement fédéral a annoncé qu'il compte apporter des modifications à la *Loi sur les communications* et à la *Loi sur la radiocommunication* afin de donner au CRTC et à Industrie Canada l'option d'imposer des sanctions pécuniaires aux sociétés qui enfreignent les règles établies, notamment le Code sur les services sans fil et les règles concernant le déploiement du spectre, les services dans les zones rurales et le partage des pylônes d'antennes. (Se reporter à la *rubrique 10.4*, « *Questions de réglementation* ».)

Environnements technologique et concurrentiel

En ce qui a trait au contexte technologique et concurrentiel au Canada, l'Organisation de coopération et de développement économiques (l'« OCDE ») a publié son rapport biennal sur les infrastructures et services de communications en juillet 2013. Le rapport de l'OCDE a classé le Canada au premier rang en matière d'investissements par habitant parmi les 34 pays couverts par l'étude. Tant le rapport de l'OCDE que le rapport Wall commandé par le CRTC et par Industrie Canada et publié en juillet 2013 indiquent que les tarifs des services mobiles au Canada se situent dans la médiane par rapport aux tarifs des autres pays du G7, pour toutes les combinaisons de services de voix et de données.

Par ailleurs, l'OCDE a classé les réseaux mobiles du Canada au deuxième rang tout juste derrière le Danemark en ce qui concerne les vitesses de transmission des données mobiles, soit plus de deux fois les vitesses moyennes fournies en Allemagne et en Italie, plus de trois fois les vitesses moyennes fournies aux États-Unis et en France, et neuf fois les vitesses fournies au Royaume-Uni. Également, la Commission européenne a publié un rapport au milieu de 2013, selon lequel les trois quarts des Européens n'ont pas accès au service mobile 4G LTE. Un tel service était déjà offert à plus de 81 % de la population canadienne au 31 décembre 2013, malgré la vaste topographie du Canada.

Au cours de l'été 2013, Navigant Economics a publié un rapport dans lequel il compare les réseaux mobiles en Europe avec ceux des États-Unis. Nous avons retenu les services de Navigant en vue d'élargir la portée de cette analyse afin de comparer les réseaux de l'Union européenne (« UE ») avec ceux du Canada. Les résultats, qui ont été publiés en septembre, font ressortir les faits suivants :

- Les utilisateurs des services mobiles en Amérique du Nord utilisent leurs appareils aussi bien pour la transmission de données que pour la transmission de la voix de façon beaucoup plus intensive que les usagers en Europe. Bien que les Canadiens et les Européens soient également susceptibles de posséder un téléphone intelligent, les Canadiens sont plus susceptibles d'utiliser leur téléphone à des fins telles que les services bancaires mobiles, la navigation Web et la diffusion vidéo en continu, utilisant environ deux fois plus de données que les usagers européens.
- La qualité des services mobiles au Canada est de loin supérieure à celle des services mobiles offerts au sein de l'UE, grâce aux investissements majeurs dans les technologies de prochaine génération. Les investissements par connexion des entreprises de télécommunications offrant des services mobiles au Canada sont 21 % plus élevés que ceux des entreprises de télécommunications aux États-Unis, et plus de 2,3 fois supérieurs à ceux des entreprises de télécommunications au sein de l'UE, ce qui fait que la vitesse des réseaux au Canada est 75 % plus élevée que celle du réseau moyen au sein de l'UE.
- Les consommateurs canadiens bénéficient d'un avantage prix-qualité, et ce, malgré les coûts élevés de mise en place de réseaux découlant de la faible densité de la population. Il existe seulement 15 connexions mobiles par kilomètre carré au Canada, soit moins de un dixième du nombre moyen de connexions au sein de l'UE, soit 155 par kilomètre carré, et considérablement moins que les 51 connexions par kilomètre carré aux États-Unis.
- La disparité qui existe entre le rendement des réseaux au Canada et au sein de l'UE est en partie attribuable aux choix en matière de politique effectués par les organismes de réglementation en Europe. Les efforts déployés pour créer une concurrence artificielle ou pour bloquer les regroupements efficaces ont entraîné une fragmentation du marché et paralysé les investissements et l'innovation en Europe.

Ces rapports suggèrent que les tarifs des services mobiles au Canada sont concurrentiels à l'échelle internationale alors que les Canadiens ont accès à certains des réseaux mobiles les plus évolués du monde offrant des vitesses et une couverture supérieures. Ces faits témoignent des investissements considérables effectués par TELUS et par d'autres entreprises de télécommunications canadiennes.

1.3 Faits saillants – données consolidées

Acquisition de Public Mobile Holdings Inc.

Le 29 novembre 2013, nous avons acquis 100 % de Public Mobile Holdings Inc. (« Public Mobile »), pour 229 millions de dollars, déduction faite de la trésorerie acquise. Public Mobile est un exploitant canadien de téléphonie mobile dont les principaux marchés se trouvent à Toronto et à Montréal. La transaction a été approuvée par Industrie Canada en octobre 2013 et par le Bureau de la concurrence en novembre 2013. Cet investissement a pour objectif d'accroître les activités de notre secteur des services mobiles, et notamment d'acquiescer d'autres licences de spectre.

L'apport de Public Mobile à nos résultats financiers pour l'exercice clos le 31 décembre 2013 s'est traduit par une augmentation de 9 millions de dollars des produits du secteur des services mobiles, par une diminution de 10 millions de dollars (compte tenu de coûts de restructuration et autres coûts similaires de 8 millions de dollars) du BAIIA, et par une réduction de 7 millions de dollars, ou d'environ un cent par action, du bénéfice net. La totalité des 222 000 abonnés de Public Mobile au 31 décembre 2013 étaient des abonnés des services prépayés.

Échange d'actions et fractionnement d'actions à raison de deux pour une

Le 4 février 2013, conformément aux modalités d'un plan d'arrangement approuvé par le tribunal, nous avons échangé la totalité de nos actions sans droit de vote alors émises et en circulation contre des actions ordinaires, à raison de une pour une.

Le 14 mars 2013, nous avons annoncé un fractionnement de nos actions ordinaires à raison de deux pour une (le « fractionnement d'actions à raison de deux pour une »). Le 16 avril 2013, les actionnaires de TELUS ont reçu une action supplémentaire pour chaque action qu'ils détenaient à la date de clôture des registres le 15 avril 2013. Toutes les informations concernant les actions en circulation et les résultats par action présentées dans le présent rapport de gestion pour les périodes antérieures au 16 avril 2013 reflètent le traitement rétrospectif du fractionnement d'actions.

Programmes de rachat d'actions

Le 24 septembre 2013, nous avons, en vertu de notre offre publique de rachat dans le cours normal des activités de 2013, achevé le rachat de 31,2 millions d'actions ordinaires, qui représente 4,8 % des actions en circulation avant le début de l'offre publique de rachat dans le cours normal des activités, pour un prix moyen de 32,07 \$ par action; le montant qui revient à nos actionnaires s'est établi à 1,0 milliard de dollars.

Le 12 décembre 2013, la Bourse de Toronto (la « TSX ») a approuvé notre offre publique de rachat dans le cours normal des activités visant à racheter et à annuler, en 2014, un nombre maximal de 16 millions de nos actions ordinaires, pour un montant maximal de 500 millions de dollars. Ces rachats seront effectués par l'intermédiaire de la TSX, de la Bourse de New York (« NYSE »), d'autres types de plateformes de négociation ou autrement, dans la mesure permise par les lois et règlements sur les valeurs mobilières applicables, au cours de la période s'échelonnant du 2 janvier 2014 au 31 décembre 2014. Ce nombre d'actions représente environ 2,6 % des actions ordinaires en circulation de TELUS à la date à laquelle l'avis d'offre publique de rachat dans le cours normal des activités a été déposé auprès de la TSX, et elles seront rachetées seulement au moment souhaité et si nous le jugeons souhaitable. Les porteurs de titres peuvent obtenir des exemplaires de l'avis déposé auprès de la TSX en communiquant avec le service des Relations avec les investisseurs de la société (IR@telus.com). Notre conseil d'administration est d'avis que ces rachats d'actions sont au mieux des intérêts de la société et qu'ils constituent une occasion de placement attrayant et une utilisation souhaitable des fonds, qui devraient accroître la valeur des actions résiduelles.

Pour de plus amples renseignements sur notre programme pluriannuel de rachat d'actions, se reporter à la rubrique 4.3. Se reporter également à « La capacité de maintenir et d'exécuter des programmes pluriannuels de rachat d'actions jusqu'en 2016 », à la Mise en garde concernant les énoncés prospectifs.

Faits saillants – données consolidées

Exercices clos les 31 décembre (en millions de dollars, sauf indication contraire)	2013	2012	Variation
Comptes consolidés de résultat			
Produits opérationnels	11 404	10 921	4,4 %
Bénéfice opérationnel ¹⁾	2 215	1 994	11,1 %
Bénéfice avant impôt ¹⁾	1 768	1 620	9,1 %
Bénéfice net ¹⁾	1 294	1 204	7,5 %
Bénéfice net par action de participation ^{1), 2), 3)}			
Bénéfice par action (BPA) de base (en dollars)	2,02	1,85	9,2 %
BPA dilué (en dollars)	2,01	1,84	9,2 %
Dividendes déclarés par action de participation ²⁾ (en dollars)	1,36	1,22	11,5 %
Nombre moyen pondéré d'actions de participation ²⁾ en circulation, de base (en millions)	640	651	(1,7)%
Tableaux consolidés des flux de trésorerie			
Entrées liées aux activités opérationnelles	3 246	3 219	0,8 %
Sorties liées aux activités d'investissement et autres coûts similaires ⁴⁾	(2 389)	(2 058)	(16,1)%
(Sorties) liées aux activités de financement	(628)	(1 100)	42,9 %
Autres faits saillants			
Nombre de connexions d'abonnés ⁵⁾ (en milliers)	13 296	13 113	1,4 %
BAIIA ^{1), 6)}	4 018	3 859	4,1 %
Coûts de restructuration et autres coûts similaires compris dans le BAIIA ⁶⁾	98	48	104,2 %
BAIIA excluant les coûts de restructuration et autres coûts similaires ⁶⁾	4 116	3 907	5,3 %
Marge du BAIIA excluant les coûts de restructuration et autres coûts similaires ⁷⁾ (en %)	36,1	35,8	0,3 pt
Flux de trésorerie disponibles ⁵⁾	1 051	1 331	(21,0)%
Ratio dette nette/BAIIA excluant les coûts de restructuration et autres coûts similaires ⁵⁾ (fois)	1,8	1,7	0,1

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

1) Les chiffres pour 2012 ont été ajustés pour tenir compte de l'application rétrospective de l'IAS 19, *Avantages du personnel* (modifiée en 2011). Se reporter à la rubrique 8.2, « *Faits nouveaux concernant les méthodes comptables* ».

2) Ajusté pour tenir compte du fractionnement d'actions à raison de deux pour une avec prise d'effet le 16 avril 2013 (se reporter à la rubrique 7.10, « *Information sur les actions en circulation* »).

3) Actions de participation : actions ordinaires depuis le 4 février 2013; actions ordinaires et actions sans droit de vote avant le 4 février 2013 (se reporter à la rubrique 7.10).

4) Les dépenses d'investissement (excluant les licences de spectre) comprennent les actifs acquis relativement auxquels aucun paiement n'a encore été effectué; par conséquent, ces dépenses diffèrent des paiements en trésorerie au titre des immobilisations, compte non tenu des licences de spectre, présentés dans les tableaux consolidés des flux de trésorerie.

5) Le total du nombre d'abonnés actifs aux services mobiles (excluant les 222 000 abonnés de Public Mobile), de lignes d'accès au réseau, d'abonnés à Internet et d'abonnés au service TELUS TV (abonnés au service Télé OPTIK^{HD} et abonnés au service TELUS TV Satellite^{HD}) à la fin des périodes respectives, calculé à l'aide de renseignements tirés du système de facturation et d'autres systèmes. Avec prise d'effet au deuxième trimestre de 2013 et sur une base prospective, les abonnés aux services machine à machine sont exclus de ce résultat. Le nombre de connexions d'abonnés cumulatif tient compte d'un ajustement effectué le 1^{er} avril 2013 afin d'éliminer environ 76 000 abonnés aux services machine à machine. Avec prise d'effet au quatrième trimestre de 2013, nous avons ajusté, sur une base prospective, le nombre d'abonnés des services mobiles postpayés de manière à supprimer les abonnés du service Mike, étant donné que nous avons cessé de commercialiser les produits Mike et que nous avons amorcé la mise hors service du réseau iDEN. Le nombre cumulé de connexions d'abonnés tient compte d'un ajustement au 1^{er} octobre 2013 effectué de manière à supprimer environ 94 000 abonnés au service Mike du nombre d'abonnés des services mobiles postpayés, nombre qui représente selon nous les abonnés qui ne sont pas susceptibles de migrer vers nos nouveaux services.

6) Mesures financières non définies par les PCGR. Se reporter à la rubrique 11.1.

7) BAIIA (excluant les coûts de restructuration et autres coûts similaires) en pourcentage des produits opérationnels.

Faits saillants opérationnels

■ Les produits opérationnels consolidés ont augmenté de 483 millions de dollars, ou 4,4 %, en 2013. Les produits tirés des services de réseau mobile se sont accrues de 343 millions de dollars, ou 16 %, en 2013, en raison des ajouts d'abonnés et de l'utilisation accrue des services de transmission de données. Les produits tirés des services filaires de transmission de données ont augmenté d'un exercice à l'autre de 312 millions de dollars, ou 11 %, en 2013, résultat qui tient à la croissance des services de télévision, des services Internet et des services d'impartition des processus d'affaires, ainsi que du service TELUS Santé, facteur neutralisé en partie par la diminution des produits tirés de l'équipement de transmission de données découlant de la baisse des dépenses des entreprises, y compris les dépenses des gouvernements, ainsi que par une vente d'équipement négociée au troisième trimestre de 2012. Ces hausses des produits tirés des services mobiles et filaires de transmission de données ont été neutralisées en partie par la baisse continue des produits tirés des services mobiles et filaires de transmission de la voix.

En excluant Public Mobile, les produits mensuels moyens par appareil d'abonné (les « PMAA ») combinés tirés des services mobiles se sont établis à 61,38 \$ en 2013, soit une hausse de 0,99 \$, ou 1,6 %, par rapport à 2012, qui tient à un changement dans la composition des abonnés et à l'utilisation accrue des services de transmission de données et des services d'itinérance. Les abonnés des services postpayés représentent plus de 86 % du total du nombre d'abonnés au 31 décembre 2013.

■ Le nombre net de connexions d'abonnés a augmenté de 353 000 en 2013, en excluant les abonnés des services mobiles prépayés acquis dans le cadre de l'acquisition de Public Mobile en novembre 2013. Au cours de la période de 12 mois close le 31 décembre 2013, le nombre de connexions d'abonnés a augmenté de 183 000, compte tenu des ajustements effectués au 1^{er} avril 2013 relativement aux abonnés aux services mobiles machine à machine et des ajustements effectués au 1^{er} octobre 2013 relativement aux abonnés au service Mike. Cela représente une hausse de 1,8 % du nombre d'abonnés aux services mobiles (en excluant les 222 000 abonnés acquis avec Public Mobile), une croissance de 20 % du nombre d'abonnés au service de télévision et une croissance de 5,2 % du nombre d'abonnés au service Internet haute vitesse, résultats neutralisés en partie par la réduction de 4,5 % du total des lignes d'accès au réseau.

Les ajouts nets d'abonnés aux services mobiles postpayés se sont établis à 378 000 en 2013, par rapport à 414 000 en 2012. Cette baisse résulte du ralentissement de la croissance au sein de l'industrie et à une vive concurrence, facteurs neutralisés en partie par un changement dans la composition des abonnés. Le taux de désabonnement est demeuré faible, en raison de nos initiatives accordant la priorité aux clients et des efforts déployés pour fidéliser les abonnés, initiatives auxquelles nous continuerons d'accorder la priorité en 2014. Le taux de désabonnement mensuel moyen des abonnés des services postpayés s'est élevé à 1,03 % en 2013, par rapport à 1,09 % en 2012.

■ Le BAIIA s'est accru 159 millions de dollars, ou 4,1 %, en 2013, malgré la hausse des coûts de restructuration et autres coûts similaires. Se reporter à « *Investir dans les ressources internes* », à la rubrique 2, pour une analyse plus détaillée des coûts de restructuration et autres coûts similaires. Le BAIIA excluant les coûts de restructuration et autres coûts similaires a augmenté de 209 millions de dollars, ou 5,3 %, en 2013. Ce résultat à la hausse reflète la croissance des produits tirés du réseau mobile et les produits tirés des services de réseau réacheminés vers le BAIIA, ainsi que l'amélioration des marges liées au service Télé OPTIK, déduction faite de l'incidence, sur les coûts et produits, d'un montant d'environ 7 millions de dollars découlant des importantes inondations survenues en Alberta en juin 2013. Les coûts relatifs aux inondations se rapportent en grande partie au secteur des services filaires.

Le BAIIA en 2012 tenait aussi compte d'un profit avant impôt de 7 millions de dollars, déduction faite de pertes liées à la participation au titre de la coentreprise immobilière résidentielle Jardin TELUS. Nous ne prévoyons pas conserver une participation dans cette coentreprise résidentielle une fois que les travaux de construction seront terminés.

- Le **bénéfice opérationnel** a augmenté de 221 millions de dollars, ou 11 %, en 2013. Ce résultat s'explique par la hausse du BAIIA, ainsi que par la diminution du total de la dotation aux amortissements découlant de notre programme continu d'analyse de la durée d'utilité des actifs et des ajustements, déduction faite de la croissance des immobilisations.
- Le **bénéfice avant impôt** a augmenté de 148 millions de dollars, ou 9,1 %, en 2013. La hausse du bénéfice opérationnel a été neutralisée en partie par l'accroissement des coûts de financement découlant de nos activités de refinancement en 2013, qui tiennent compte d'une charge de 23 millions de dollars avant impôt liée à la prime au titre du remboursement par anticipation de billets de série CF en mai 2013.
- L'**impôt sur le résultat** a augmenté de 58 millions de dollars, ou 14 %, en 2013, reflétant principalement la hausse du bénéfice avant impôt. L'impôt sur le résultat en 2013 tient compte d'un ajustement de 22 millions de dollars comptabilisé au deuxième trimestre aux fins de la réévaluation des passifs d'impôt différé découlant de la hausse du taux d'imposition des sociétés en Colombie-Britannique, qui est passé de 10 % à 11 % et dont l'application est rétroactive au 1^{er} avril 2013.
- Le **bénéfice net** a augmenté de 90 millions de dollars, ou 7,5 %, en 2013. En excluant les coûts de restructuration et autres coûts similaires, le profit net lié à la coentreprise immobilière résidentielle Jardin TELUS comptabilisé en 2012, la prime au titre du remboursement par anticipation de la dette à long terme en mai 2013 et les ajustements liés à l'impôt, le bénéfice net s'est accru de 164 millions de dollars, ou 13 %, en 2013.

Analyse du bénéfice net

Exercices clos les 31 décembre (en millions de dollars)	2013	2012	Variation
Bénéfice net	1 294	1 204	90
Ajouter (déduire) :			
Coûts de restructuration et autres coûts similaires après impôt	72	36	36
Profit, déduction faite des pertes liées à la participation au titre de la coentreprise immobilière résidentielle Jardin TELUS, après impôt	-	(6)	6
Prime au titre du remboursement par anticipation de la dette à long terme après impôt	17	-	17
Ajustements défavorables (favorables) liés à l'impôt (se reporter à la rubrique 5.2)	3	(12)	15
Bénéfice net compte non tenu des éléments ci-dessus	1 386	1 222	164

- Le **bénéfice par action (BPA) de base** a augmenté de 17 cents, ou 9,2 %, en 2013. La réduction du nombre d'actions découlant de notre offre publique de rachat dans le cours normal des activités de 2013 s'est traduite par un apport du BPA d'environ 4 cents en 2013. En excluant les coûts de restructuration et autres coûts similaires, le profit net lié à la participation au titre de la coentreprise immobilière résidentielle Jardin TELUS comptabilisé en 2012, la prime au titre du remboursement par anticipation de la dette à long terme en mai 2013 et les ajustements liés à l'impôt, le BPA de base s'est accru d'environ 29 cents, ou 16 %, en 2013.

Analyse du BPA de base

Exercices clos les 31 décembre (en dollars)	2013	2012	Variation
BPA de base	2,02	1,85	0,17
Ajouter (déduire) :			
Coûts de restructuration et autres coûts similaires après impôt, par action	0,11	0,05	0,06
Profit, déduction faite des pertes liées à la participation au titre de la coentreprise immobilière résidentielle Jardin TELUS après impôt, par action	-	(0,01)	0,01
Prime au titre du remboursement par anticipation de la dette à long terme après impôt, par action	0,03	-	0,03
Ajustements (favorables) liés à l'impôt, par action (se reporter à la rubrique 5.2)	-	(0,02)	0,02
BPA de base compte non tenu des éléments ci-dessus	2,16	1,87	0,29

- Les **dividendes déclarés par action de participation** ont totalisé 1,36 \$ en 2013, en hausse de 11,5 % par rapport à 2012. Le 12 février 2014, le conseil d'administration a déclaré un dividende trimestriel de 36 cents par action sur les actions ordinaires émises et en circulation de la société, payable le 1^{er} avril 2014 aux actionnaires inscrits à la fermeture des bureaux le 11 mars 2014. Le dividende de 36 cents déclaré pour le premier trimestre de 2014 reflète une augmentation de 4 cents, ou 12,5 %, par rapport au dividende du premier trimestre de 2013, ce qui est conforme à notre programme de croissance des dividendes décrit à la *rubrique 4.3*.

Faits saillants – situation de trésorerie et sources de financement

- Le **ratio de la dette nette par rapport au BAIIA (excluant les coûts de restructuration et autres coûts similaires)** au 31 décembre 2013 était de 1,8 fois, en hausse par rapport à 1,7 fois au 31 décembre 2012, résultat qui tient au fait que l'accroissement de la dette nette a été neutralisé en partie seulement par la croissance du BAIIA excluant les coûts de restructuration et autres coûts similaires. Ce ratio demeure dans notre fourchette à long terme visée, qui est de 1,5 à 2,0 fois.
- Les **entrées liées aux activités opérationnelles** ont augmenté de 27 millions de dollars en 2013, en raison des variations du fonds de roulement et de la croissance du BAIIA, facteurs qui ont été en grande partie neutralisés par la hausse des paiements d'intérêts et des paiements d'impôt sur le résultat.
- Les **sorties liées aux activités d'investissement** se sont accrues de 331 millions de dollars en 2013, en raison principalement de l'acquisition de Public Mobile pour 229 millions de dollars, déduction faite de la trésorerie acquise, de la hausse des dépenses d'investissement et de l'acquisition de licences de spectre auprès d'un tiers en juillet 2013. Les **dépenses d'investissement** (excluant les licences de spectre) ont augmenté de 129 millions de dollars au cours de l'exercice, en raison essentiellement des investissements continus dans l'infrastructure à large bande pour les services filaires et les services mobiles, dans les initiatives visant la résilience et la fiabilité du réseau et des systèmes afin de soutenir nos initiatives accordant la priorité aux clients, dans les ententes avec de grandes entreprises, et dans des initiatives visant à préparer le réseau et les systèmes à la mise hors service future d'actifs existants.
- Les **sorties liées aux activités de financement** se sont établies à 628 millions de dollars en 2013, résultat qui reflète les rachats d'actions ordinaires en vertu de notre offre publique de rachat dans le cours normal des activités de 2013, ainsi que la hausse des paiements de dividendes, facteurs neutralisés en partie par les activités de refinancement de la dette (se reporter à la *rubrique 7.4*).

Au cours de 2013, le montant en trésorerie qui revient aux actionnaires s'est établi à plus de 1,8 milliard de dollars, et se compose d'un montant de 852 millions de dollars au titre des dividendes versés et d'un montant de 1,0 milliard de dollars au titre des rachats d'actions.

Pour des renseignements plus détaillés sur notre programme pluriannuel de croissance des dividendes et sur notre programme pluriannuel de rachat d'actions, se reporter à la *rubrique 4.3*.

- Les flux de trésorerie disponibles se sont établis à 1 051 millions de dollars en 2013, soit une diminution de 280 millions de dollars par rapport à 2012. Cette diminution est principalement attribuable à la hausse des paiements d'impôt sur le résultat et à l'augmentation des dépenses d'investissement (excluant les licences de spectre), déduction faite de la croissance du BAIIA.

1.4 Fiche d'évaluation des résultats (mesures clés du rendement)

En 2013, nous avons atteint trois de nos quatre objectifs initiaux au chapitre des chiffres consolidés, et avons atteint trois de nos quatre objectifs initiaux au chapitre des résultats sectoriels, lesquels ont été annoncés le 15 février 2013. Nous avons excédé nos objectifs concernant les dépenses d'investissement en 2013, en raison de nos investissements continus dans l'infrastructure à large bande pour les services filaires et les services mobiles, dans les initiatives visant à assurer la résilience et la fiabilité du réseau et des systèmes afin de soutenir nos initiatives accordant la priorité aux clients, dans les ententes avec de grandes entreprises, et dans les initiatives visant à préparer le réseau et les systèmes à la mise hors service future d'actifs existants. Les produits du secteur des services mobiles se sont établis en deçà de la tranche inférieure de la fourchette cible, résultat qui s'explique par la diminution des ventes d'équipement tenant à la réduction du nombre brut de mises en service, par un changement dans la composition des appareils et, dans une moindre mesure, par la réduction des ajouts nets, ainsi que

par la diminution des PMAA découlant de l'adoption initiale, à la fin de 2013, de contrats d'une durée de deux ans pour les abonnés qui optimisent leurs forfaits. L'incidence de l'adoption de ces contrats devrait s'atténuer dans une certaine mesure en 2014, au fur et à mesure que le nombre de mises en service ou de renouvellements en vertu des contrats d'une durée de deux ans augmentera. Ces facteurs ont été compensés dans le BAIIA du secteur des services mobiles, en raison de la diminution des frais d'acquisition des abonnés. L'apport de Public Mobile aux résultats financiers consolidés s'est traduit par une augmentation de 9 millions de dollars des produits du secteur des services mobiles, par une baisse de 10 millions de dollars du BAIIA, et par une réduction d'environ 1 cent du BPA de base en 2013.

Par ailleurs, nous avons respecté nos objectifs à long terme, nos politiques et nos lignes directrices sur le plan financier, notamment le fait d'avoir maintenu, de façon générale, des liquidités inutilisées d'au moins 1,0 milliard de dollars et un ratio de la dette nette par rapport au BAIIA excluant les coûts de restructuration et autres coûts similaires de 1,5 à 2,0 fois. Nous avons également effectué six hausses ciblées des dividendes semestriels de 2011 à 2013. Nous avons annoncé que nous comptons effectuer des hausses de dividendes semestrielles continues, la hausse annuelle devant se situer aux alentours de 10 % jusqu'à la fin de 2016, sous réserve de l'évaluation et de la détermination par le conseil, chaque trimestre, de notre situation financière et de nos perspectives et selon notre indication concernant le ratio de distribution à long terme est de 65 % à 75 % des bénéfices nets prévisibles, sur une base prospective. Il n'existe aucune certitude que nous maintiendrons le programme de croissance des dividendes. Se reporter à la *Mise en garde concernant les énoncés prospectifs – La capacité de maintenir le programme de croissance des dividendes aux alentours de 10 % par année jusqu'en 2016*.

Le tableau suivant illustre le rendement de TELUS par rapport à nos objectifs initiaux pour 2013. Se reporter à nos perspectives générales et hypothèses pour 2014, à la *rubrique 9*.

	RENDEMENT POUR 2013		
	Résultats réels et croissance	Objectifs initiaux ¹⁾ et croissance, et indications révisées ⁵⁾	Résultat
Chiffres consolidés			
Produits	11,4 G\$ 4,4 %	11,4 G\$ à 11,6 G\$ 4 % à 6 %	✓
BAIIA ²⁾	4,02 G\$ 4,1 %	3,95 G\$ à 4,15 G\$ 2 % à 8 %	✓
BPA de base ³⁾	2,02 \$ 9,2 %	1,90 \$ à 2,10 \$ 3 % à 14 %	✓
Dépenses d'investissement ⁴⁾	2,11 G\$ 6,5 %	Environ 1,95 G\$ Révisé et porté à environ 2,0 G\$ le 8 novembre	✗ ✗
Secteur des services mobiles			
Produits (externes)	6,1 G\$ 4,9 %	6,2 G\$ à 6,3 G\$ 6 % à 8 % Révisé et établi entre 6,1 G\$ et 6,2 G\$ le 8 novembre	✗ ✓
BAIIA ²⁾	2,604 G\$ 5,9 %	2,575 G\$ à 2,675 G\$ 5 % à 9 %	✓
Secteur des services filaires			
Produits (externes)	5,3 G\$ 3,9 %	5,2 G\$ à 5,3 G\$ 2 % à 4 %	✓
BAIIA ²⁾	1,414 G\$ 0,9 %	1,375 G\$ à 1,475 G\$ (2) % à 5 %	✓
1) Par suite de l'application d'IAS 19 (modifiée en 2011).			✓ Objectif atteint
2) Se reporter à la <i>rubrique 11.1</i> , « Mesures financières non définies par les PCGR ».			✗ Objectif non atteint
3) Ajusté pour tenir compte du fractionnement d'actions à raison de deux pour une avec prise d'effet le 16 avril 2013.			
4) L'objectif et les résultats au chapitre des dépenses d'investissement ne tiennent pas compte des dépenses liées aux licences de spectre.			
5) Les objectifs en 2013 et les indications révisées pour 2013 (le 8 novembre 2013) ne tiennent pas compte de l'incidence de Public Mobile.			

Nous avons formulé les principales hypothèses suivantes lorsque nous avons annoncé les objectifs pour 2013, en février 2013.

HYPOTHÈSES RELATIVES AUX OBJECTIFS POUR 2013 ET RÉSULTATS

Hypothèses quantitatives

- Pénétration du marché des services mobiles au Canada : Gain réel estimé de 1,6 point de pourcentage. L'hypothèse prévoyait un gain de 2 à 3 points de pourcentage, en raison de la vive concurrence ainsi que de l'adoption et de l'échange de téléphones intelligents, de tablettes et d'applications de transmission de données. La croissance au sein de l'industrie a ralenti par rapport à 2012, selon l'information publiée et selon nos estimations pour 2013.
- Régimes de retraite : La charge totale au titre des régimes de retraite à prestations définies s'élève à 161 millions de dollars et se compose d'une charge de 108 millions de dollars au titre des avantages du personnel et d'un montant de 53 millions de dollars relativement aux coûts de financement. Le montant estimé de la charge pour 2013 était de 160 millions de dollars, soit environ 110 millions de dollars relativement à la charge au titre des avantages du personnel et environ 50 millions de dollars relativement aux coûts de financement. Le montant réel aux fins de la capitalisation des régimes de retraite à prestations définies s'élève à 198 millions de dollars, comparativement à l'estimation initiale d'environ 195 millions de dollars.
- Coûts de restructuration et autres coûts similaires : Le résultat réel s'est établi à 98 millions de dollars. L'hypothèse a été révisée le 8 août 2013 et portée d'environ 75 millions de dollars à environ 100 millions de dollars, en raison des initiatives d'efficacité opérationnelle en cours et supplémentaires.
- Dotation aux amortissements : Le résultat réel s'est établi à 1,8 milliard de dollars. L'hypothèse a été révisée le 8 août 2013 et ramenée d'environ 1,9 milliard de dollars à environ 1,85 milliard de dollars. Le résultat réel est inférieur à notre hypothèse, en raison des ajustements découlant de notre programme continu d'analyse de la durée d'utilité des actifs.
- Coûts de financement : Le résultat réel s'est établi à 447 millions de dollars. L'hypothèse a été révisée le 8 août 2013 et portée d'environ 400 millions de dollars à 440 millions de dollars, en raison de l'augmentation de l'encours de notre dette nette et de la prime au titre du remboursement par anticipation de billets en mai 2013.
- Taux d'imposition prévu par la loi combiné : Le taux réel s'est établi à 26,1 %. L'hypothèse a été révisée le 8 août 2013, et établie dans une fourchette de 25,5 % à 26,5 %, en raison de la hausse du taux d'imposition provincial en Colombie-Britannique. Notre hypothèse initiale se situait dans une fourchette de 25 % à 26 %.
- Paiements d'impôt en trésorerie : Le résultat réel s'est établi à 438 millions de dollars. L'hypothèse prévoyait des paiements de 390 millions de dollars à 440 millions de dollars.

Hypothèses qualitatives

- Vive concurrence continue au chapitre des services mobiles et des services filaires dans le marché aux consommateurs et le marché d'affaires.
- Maintien ou hausse des frais d'acquisition et de fidélisation d'abonnés du secteur des services mobiles – hypothèse confirmée, la hausse de ces frais étant de 0,2 %.
- Maintien ou légère hausse des PMAA combinés tirés des services mobiles – hypothèse confirmée, la hausse s'étant élevée à 1,6 %.
- La croissance des produits tirés des services filaires de transmission de données devrait être neutralisée en partie par la baisse continue des produits tirés des services de transmission de la voix existants – hypothèse confirmée, la croissance de 11 % des produits tirés des services de transmission de données ayant été neutralisée par la baisse de 5,2 % des produits tirés des services de transmission de la voix et autres produits, ce qui se traduit par une croissance nette des produits externes tirés des services filaires de 3,9 %.
- Niveau prévu des dépenses d'investissement (excluant les licences de spectre) touché par les investissements continus visant à soutenir la croissance du nombre d'abonnés aux services mobiles et aux services filaires, ainsi que des améliorations apportées aux technologies. (Se reporter à « *Se doter de moyens nationaux* », à la rubrique 2.)

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.

2.1 Activités principales

Nous sommes l'une des plus importantes sociétés de télécommunications au Canada. Nous offrons un vaste éventail de services et de produits de télécommunications, incluant des services mobiles et filaires de transmission de la voix et de données. Les services de transmission de données comprennent le protocole Internet, les services de télévision, les solutions d'hébergement et de technologies de l'information gérées, les services infonuagiques et les solutions en santé. Nous tirons la plupart de nos produits de l'accès à notre infrastructure de télécommunications et de l'utilisation qui en est faite, ainsi que de la fourniture de produits et de la prestation de services qui facilitent l'accès à notre infrastructure ainsi que son utilisation.

2.2 Impératifs stratégiques

Depuis 2000, nous avons maintenu une orientation stratégique constante visant à tirer parti de la puissance d'Internet afin d'apporter aux Canadiens les meilleures solutions au foyer, au travail, et en mouvement. Nous nous concentrons sur nos principales activités de télécommunications au Canada, qui sont étayées par notre centre de service à la clientèle international et par nos capacités en matière d'impartition.

En 2000, nous avons formulé six impératifs stratégiques qui demeurent pertinents en ce qui a trait à la croissance future, en dépit de l'évolution des contextes réglementaire, technologique et concurrentiel. Nous estimons qu'une attention soutenue portée aux impératifs stratégiques nous oriente dans nos interventions et contribue à l'atteinte de nos objectifs financiers. Pour que des progrès soient réalisés relativement à ces initiatives stratégiques à long terme et afin de composer avec les occasions et les défis qui se présentent à court terme, nous établissons de nouveaux objectifs à chaque exercice, lesquels font l'objet d'une analyse plus détaillée à la *rubrique 3*.

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

Les produits tirés des services mobiles externes et des services filaires de transmission de données se sont élevés à 9,3 milliards de dollars en 2013, soit une hausse de 597 millions de dollars, ou 6,8 %, par rapport à 2012. Les produits tirés des services filaires de transmission de la voix et autres produits ainsi que les autres produits opérationnels se sont établis à 2,1 milliards de dollars en 2013, soit une baisse de 114 millions de dollars, ou 5,2 %, par rapport à 2012. Les produits tirés des services mobiles et des services filaires de transmission de données représentent 82 % des produits consolidés de TELUS en 2013 (80 % en 2012).

En 2013, nous avons prorogé un contrat visant la prestation de services de connectivité à une importante société d'énergie située en Alberta. Nous avons continué d'accroître notre présence dans le secteur des soins de santé et de rehausser l'expérience des patients en offrant des programmes d'éducation présoins de santé et postsoins de santé pour les patients, ainsi que des services de gestion des dossiers médicaux.

Offrir des solutions intégrées qui démarquent TELUS de ses concurrents

Dans la foulée de notre approche client transparente de longue date au chapitre de l'établissement des tarifs liés aux services mobiles et de nos initiatives accordant la priorité aux clients, nous avons annoncé une nouvelle approche en matière de tarifs, soit les forfaits Partagez Plus de TELUS d'une durée de deux ans, qui sont entrés en vigueur le 30 juillet 2013. Selon les recherches effectuées et les commentaires fournis par les abonnés, les consommateurs désirent des forfaits permettant des appels et textos illimités à la grandeur du Canada, ainsi que le partage de données entre les membres de la famille et les appareils. Nous avons donc ajouté, à l'échelle nationale, des fonctions appels et textos illimités aux nouveaux forfaits, et des forfaits données qui permettent le partage entre les multiples appareils au sein d'un même foyer. Les abonnés peuvent simplement choisir un forfait appels et textos illimités pour leur appareil (leurs appareils), y compris les tablettes, et ensuite ajouter un forfait données pouvant être partagé entre tous les appareils couverts par le même compte.

En octobre 2013, nous avons lancé la nouvelle génération de service PTT, soit le service TELUS Link^{MD} disponible sur nos réseaux 4G LTE et HSPA+ ainsi que sur le réseau Wi-Fi. Le service TELUS Link permet un contact direct et comporte une fonction qui permet de faire des appels instantanés à une personne ou à un groupe, ainsi qu'un service mobile standard de transmission de la voix et de données; les membres d'une équipe de travail peuvent ainsi communiquer en moins d'une seconde. Les clients peuvent également utiliser ce service en itinérance aux États-Unis et ailleurs dans le monde, avec le service PTT sur Wi-Fi évolué. Le service TELUS Link est le seul service PTT sur Wi-Fi offert au Canada et il constitue une évolution naturelle du service Mike^{MD} actuellement exploité sur notre réseau iDEN. Par suite du lancement du service TELUS Link, nous avons cessé de commercialiser notre service Mike, que nous comptons mettre hors service au cours du prochain exercice, au fur et à mesure que nous procéderons à la migration des abonnés du service Mike vers le nouveau service. Nous comptons toutefois maintenir, pour un avenir prévisible, notre réseau iDEN afin d'offrir un soutien aux abonnés qui utilisent le réseau radio privée Mike.

Le service Télé OPTIK permet maintenant l'accès à plus de 650 chaînes, y compris 188 chaînes de télévision haute définition et 74 chaînes musicales Galaxie. Grâce au service Télé OPTIK multiplateforme, les abonnés ont accès à des milliers de spectacles et de films sur demande au moyen de leur téléphone intelligent, de leur tablette ou de leur ordinateur portable, peu importe qu'ils soient à la maison ou en déplacement. Au quatrième trimestre de 2013, nous avons amélioré le service Télé OPTIK multiplateforme et lancé un service de télévision en direct auquel les abonnés peuvent accéder au moyen de leur téléphone intelligent ou de leur tablette. Ce service complète notre service vidéo sur demande, lequel comporte un choix de plus de 5 000 titres VSD déjà offerts sur cette plateforme pour appareils mobiles et ordinateurs.

Voici d'autres exemples des nouvelles caractéristiques et capacités du service Télé OPTIK :

- L'application Galaxie Mobile annoncée par TELUS et par Galaxie, qui est comprise dans le service Télé OPTIK et est offerte gratuitement sur les téléphones intelligents aux abonnés de ce service.
- L'application Télécommande intelligente OPTIK pour appareils Android, qui complète l'application déjà offerte pour les appareils Apple. Grâce à cette application, les abonnés peuvent naviguer sur la télé, programmer et gérer des enregistrements alors qu'ils sont à l'extérieur de la maison et parcourir le contenu au moyen de leur appareil, plutôt qu'à l'aide du guide traditionnel sur leur écran de télévision.
- La réorganisation des chaînes offertes sur le service Télé OPTIK, que nous avons groupées par catégories (notamment principaux réseaux de télévision, nouvelles, sports et divertissements). Les abonnés peuvent ainsi facilement et rapidement parcourir leur catégorie favorite. Cette réorganisation nous fournit l'espace voulu pour ajouter d'autres chaînes dans l'avenir.
- La boîte numérique mobile pour les abonnés du service Télé OPTIK, grâce à laquelle ces derniers peuvent déplacer leur télévision à l'intérieur de leur maison ou dans leur cour arrière sans être obligés de la brancher à un décodeur.

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

En 2013, nous avons continué d'investir dans la capacité du réseau mobile et dans la croissance des réseaux, et nous avons réduit les investissements liés au déploiement du réseau 4G LTE en milieu urbain, par suite des importantes activités liées à l'élargissement du réseau en 2012. Nous avons poursuivi l'élargissement de notre infrastructure à large bande et les mises à niveau, et nous avons notamment accru les connexions directes au câble à fibres optiques pour les entreprises, les domiciles et les immeubles d'habitation ainsi que les connexions aux services à large bande dans les zones rurales. Ces investissements nous ont permis d'accroître les vitesses liées aux services Internet et la capacité en vue de soutenir la croissance des services de télévision, Internet et de transmission de données, ainsi que d'étendre la portée de nos solutions en santé et de fournir des capacités en matière de liaisons terrestres aux fins de l'élargissement des services mobiles.

En janvier et en février 2014, nous avons participé aux enchères de licences de spectre dans la bande de fréquence de 700 MHz tenues par Industrie Canada (se reporter à « Réglementation », à la rubrique 1.2). Le spectre dans 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, et qui améliorent la qualité de la couverture à l'intérieur de bâtiments en milieu urbain. Nous prévoyons également participer aux enchères de licences de spectre visant les bandes de fréquence de 2 500 à 2 690 MHz qu'Industrie Canada prévoit tenir en avril 2015.

Faits saillants :

- À la fin de 2013, notre réseau 4G LTE couvrait plus de 81 % de la population canadienne dans près de 170 marchés, soit une augmentation par rapport aux deux tiers de la population que ce réseau rejoignait à la fin de 2012. À l'extérieur des zones de couverture du réseau LTE, les appareils fondés sur la technologie LTE que nous offrons fonctionnent également sur notre réseau HSPA+, qui couvrait plus de 99 % de la population au 31 décembre 2013.
- Nous avons commencé à offrir des produits et services mobiles LTE dans le nord du Canada, le lancement de ces produits et services ayant eu lieu à Whitehorse, au Yukon, et à Yellowknife, dans les Territoires du Nord-Ouest, en septembre 2013.
- En vertu d'une entente stratégique d'une durée de 10 ans avec le gouvernement de la Colombie-Britannique, aux fins de la prestation de services de télécommunications et de services stratégiques au gouvernement et à ses partenaires du secteur public, nous avons, en janvier 2014,

accru la couverture mobile sur une distance de 880 km constituée de tronçons d'autoroutes primaires et secondaires en Colombie-Britannique et nous avons mis à niveau l'accès de 237 des 437 écoles publiques de la Colombie-Britannique en remplaçant les câbles de cuivre existants par des connexions Internet à fibres optiques plus rapides.

- À la fin de 2013, plus de 2,7 millions de foyers en Colombie-Britannique, en Alberta et dans l'est du Québec, comparativement à environ 2,4 millions de foyers à l'exercice précédent, bénéficiaient de notre programmation de télévision haute définition.
- En 2013, nous avons ouvert notre plus récent centre de données Internet à services infonuagiques, évolué sur le plan de la technologie et de l'environnement, à Kamloops, en Colombie-Britannique, afin de soutenir l'accroissement de la capacité aux fins de la prestation de services infonuagiques. Les installations du centre de Kamloops, et les installations du centre situé à Rimouski, au Québec, que nous avons ouvert en 2012, ont été conçues en fonction des normes Tier III de l'Uptime Institute en matière de fiabilité et de sécurité, ainsi que conformément à la norme LEED (d'après l'anglais *Leadership in Energy and Environmental Design*) Or au chapitre de la durabilité. L'approche conceptuelle modulaire utilisée facilite l'expansion évolutive des installations dans l'avenir. En 2013, nous avons fermé deux centres de données plus vieux et moins efficaces, après avoir assuré la migration des services aux nouveaux centres.

Créer des partenariats et procéder à des acquisitions et à des désinvestissements pour accélérer la mise en œuvre de notre stratégie et concentrer nos ressources sur nos activités de base

Conformément à notre priorité visant à *accroître la position de chef de file de TELUS en ce qui concerne les renseignements de santé*, nous avons, en 2013, conclu l'acquisition du système de dossiers médicaux électroniques (« DME ») SUITE SC, qui était exploité par Logiciels de gestion médicale MD S.E.C., un membre de Services aux médecins MD (une filiale de l'Association médicale canadienne). Nous avons effectué cette acquisition dans le but d'accroître la portée de TELUS Santé en matière de soins de première ligne, ce qui nous permet de fournir des solutions de DME à des médecins partout au Canada. Cette acquisition et les acquisitions antérieures de solutions de DME, conjuguées à notre croissance interne, ont positionné TELUS Santé comme le plus important fournisseur de solutions de DME au Canada. TELUS Santé fournit des solutions à tous les principaux intervenants du système de santé, y compris les hôpitaux, les pharmacies et les fournisseurs de services complémentaires de santé tels que les physiothérapeutes et les chiropraticiens.

Également en 2013, nous avons acquis Digital WYZDOM Inc. et Digital WYZDOM Forensics Inc. (collectivement, « Digital WYZDOM »), des spécialistes en matière d'analyse judiciaire numérique, de sécurité des réseaux, d'investigation informatique, de propriété intellectuelle et de services-conseils en matière de fraude, qui complètent notre portefeuille existant de solutions de sécurité. Ces acquisitions nous permettent d'offrir des services de sécurité et d'analyse judiciaire numérique de bout en bout en vue d'aider les clients à identifier les risques en matière de sécurité et à réagir de manière proactive aux menaces potentielles. Le secteur de l'analyse judiciaire numérique est en plein essor en raison de la numérisation accrue de tous les aspects des dossiers des entreprises, des gouvernements et des particuliers.

En juillet 2013, nous avons annoncé un partenariat à parts égales avec deux parties conclu dans des conditions de concurrence normale, qui a pour objet le projet TELUS Sky, un projet de réaménagement immobilier qui donnera lieu à la construction d'un immeuble comportant des logements, des locaux pour commerces de détail et des locaux commerciaux situé au centre-ville de Calgary. L'immeuble sera construit en vertu des normes LEED Platine. Le processus de zonage et d'approbation du permis d'aménagement est en cours, et les travaux de construction devraient débuter à l'automne 2014 et se terminer d'ici la fin de 2017. Une part importante de notre investissement proviendra de nos biens immobiliers actuels, ainsi que de la dette liée au projet. Nous prévoyons louer des locaux pour bureaux dans la nouvelle tour à usage mixte détenue en propriété conjointe et quitter les locaux que

nous occupons à la Place TELUS située à Calgary lorsque le nouveau projet d'aménagement sera terminé. Ce projet nous donnera une autre occasion de monétiser une portion de nos biens immobiliers.

Comme il est fait mention à la *rubrique 1.3*, le 29 novembre 2013, nous avons acquis 100 % de Public Mobile, un exploitant canadien de téléphonie mobile dont les principaux marchés se trouvent à Toronto et à Montréal. Nous avons également acquis les activités d'autres détaillants de services mobiles de TELUS afin d'assurer la prestation d'une expérience client ciblée et uniforme.

Pénétrer le marché comme une seule et même équipe, sous une seule marque, et en mettant en œuvre une stratégie unique

Notre grande priorité depuis 2010 et que nous prévoyons maintenir dans un avenir prévisible est de nous concentrer d'abord sur les clients alors que nous nous efforçons d'offrir constamment une expérience client exceptionnelle et de conquérir le cœur et l'esprit des Canadiens dans le but de devenir la société la plus recommandée dans les marchés où nous offrons des services.

À la fin novembre 2013, nous nous conformions aux exigences du Code sur les services sans fil du CRTC, qui est entré en vigueur le 2 décembre 2013. Nous appuyons le Code et avons été un leader en ce qui a trait à l'adoption de nombreuses initiatives axées sur les clients, bien avant la rédaction du Code. Ces initiatives incluent : l'élimination des frais d'accès au réseau et au service 911 avec tous les forfaits Simplicité (2009); la modification des services en tout temps et le remplacement des frais de résiliation par un seul solde dans le cadre du programme Simplicité (2010); le lancement des avis d'utilisation de données au Canada et en itinérance à l'étranger pour que les abonnés aient une meilleure idée des coûts (2010); le déverrouillage d'appareils facile et peu coûteux après 90 jours (2011); le lancement des modalités de service dans un langage clair et simple (2011); l'élimination des frais de mise en service d'appareil pour les nouveaux clients et ceux qui effectuent un renouvellement (2012).

Pour nous conformer pleinement au Code, nous avons apporté plusieurs modifications à nos politiques et procédures. Nous avons instauré le blocage des données et l'envoi d'avis lorsque les frais d'utilisation excédentaire des données au pays et à l'étranger atteignent 50 \$ et 100 \$, respectivement. Ces mesures aideront les clients à contrôler leur utilisation de données et complèteront nos avis d'utilisation de données déjà offerts, relativement auxquels nous sommes un chef de file de l'industrie. Au cours de l'été 2013, nous avons présenté des forfaits d'une durée de deux ans respectant le Code. Ces forfaits prévoient le partage de données ainsi que les appels et les textos illimités au pays, et donnent aux clients l'option de remplacer leur appareil par un nouveau modèle après deux ans plutôt que trois.

Également en 2013, nous avons lancé la première application mobile Expérience réseau offerte au Canada, grâce à laquelle nos clients peuvent nous aider à nous pencher sur les occasions relatives à la couverture, et nous avons lancé un ensemble de services d'itinérance pour les gens qui voyagent.

Afin de réduire le vol d'appareils mobiles, nous avons collaboré avec l'Association canadienne des télécommunications sans fil (l'« ACTS ») et les entreprises de télécommunications offrant des services mobiles qui sont membres de cette association, aux fins de la mise en place d'une liste noire d'appareils mobiles dont on a signalé la perte ou le vol. Avec prise d'effet le 30 septembre 2013, le processus d'autorisation de tout appareil mobile fondé sur les technologies GSM, HSPA, HSPA+ ou LTE sur un réseau appartenant à l'une des entreprises de télécommunications canadiennes participantes comprendra une vérification du numéro d'identification d'équipement mobile international (« IMEI », d'après l'anglais *international mobile equipment identity*) de l'appareil, afin de s'assurer que la perte ou le vol de ce dernier n'a pas été signalé sur ce réseau ou sur celui de n'importe quelle autre entreprise de télécommunications canadienne participante. La liste noire comprendra également les appareils dont les entreprises de télécommunications aux États-Unis qui sont reliées à la base de données IMEI de la GSMA ont signalé la perte ou le vol. Par ailleurs, les Canadiens qui achètent un appareil mobile d'une source privée peuvent utiliser un outil pratique sur le site protegezvosdonnees.ca et y entrer le numéro IMEI pour vérifier si l'appareil a été déclaré perdu ou volé.

Nos initiatives accordant la priorité aux clients ont contribué à une importante réduction du nombre de plaintes présentées au Commissaire aux plaintes relatives aux services de télécommunications pour une deuxième année consécutive. Les plaintes liées à TELUS ont diminué de 27 % en 2013, tandis que les plaintes liées à l'ensemble de l'industrie des télécommunications ont augmenté de 26 %.

Nos engagements en matière d'expérience client qui étayent nos objectifs internes et nos priorités et nous aident à offrir une expérience supérieure à nos clients sont les suivants :

- Nous prenons en main chaque expérience client;
- Nous travaillons en équipe pour respecter nos promesses;
- Nous tirons des leçons des commentaires fournis par nos clients et prenons des mesures pour nous améliorer, chaque jour;
- Nous sommes aimables, serviables et pleins de sollicitude.

Investir dans les ressources internes en vue de créer une culture valorisant un rendement élevé et de garantir une efficacité opérationnelle

Chaque année, nous effectuons un sondage « L'heure juste » auprès des membres de notre équipe, qui est administré par Aon Hewitt et qui sert à recueillir des informations confidentielles concernant le milieu de travail qu'offre TELUS, de manière à évaluer les progrès que nous avons accomplis aux fins de l'établissement d'une culture fondée sur l'excellence du rendement chez TELUS. Les unités fonctionnelles et les services utilisent les résultats du sondage afin d'examiner leurs plans d'action et d'établir l'ordre de priorité de leurs mesures permanentes. L'indice de participation des membres de l'équipe a augmenté de 3 points de pourcentage pour s'établir à 83 % en 2013, l'augmentation enregistrée en 2012 étant de 10 points de pourcentage.

Selon les résultats du sondage effectué en 2013, TELUS se classe au premier rang mondial des sociétés de la taille de la nôtre et d'une composition similaire. Les importantes augmentations de l'indice de participation au cours de chacune des trois dernières années nous ont aidés à nous concentrer sur nos initiatives accordant la priorité aux clients.

De plus, nous avons engagé des coûts de restructuration et autres coûts similaires supplémentaires non récurrents relativement auxquels notre objectif est d'accroître notre efficacité et notre efficacité opérationnelles et de composer avec la baisse de rentabilité liée à certaines de nos activités. Les coûts de restructuration liés au regroupement des biens immobiliers abritant les services administratifs, les services de distribution et les services de réseau ont été comptabilisés au poste « Achat de biens et services ». Les coûts de restructuration liés à l'effectif découlant des processus de réorganisation et de rationalisation visant notamment les fonctions de service à la clientèle, de marketing et de soutien ont été comptabilisés au poste « Charge au titre des avantages du personnel ». Les autres coûts similaires découlant des coûts externes supplémentaires liés à l'acquisition d'entreprises ont été comptabilisés au poste « Achat de biens et services ».

Coûts de restructuration et autres coûts similaires

Exercices clos les 31 décembre (en millions de dollars)	2013	2012
Achat de biens et services	27	10
Charge au titre des avantages du personnel	71	38
Coûts de restructuration et autres coûts similaires compris dans le BAIIA	98	48

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.

Nous confirmons nos priorités ou en établissons de nouvelles à chaque exercice en vue de faire progresser les impératifs stratégiques à long terme de TELUS (se reporter à la *rubrique 2.2*) et de nous pencher sur les occasions d'affaires et les défis à court terme.

PRIORITÉS DE LA SOCIÉTÉ

2014

Fournir aux clients des produits alignés sur la promesse de marque « le futur est simple^{MD} » de TELUS en accordant la priorité aux clients, et chercher à atteindre notre place de chef de file mondial pour ce qui est de la probabilité que nos clients recommandent nos produits, nos services et les membres de notre équipe.

Rehausser notre culture gagnante afin de bénéficier d'un avantage concurrentiel soutenu, notamment en donnant avec compassion aux collectivités que nous servons

Améliorer notre fiabilité, notre efficacité et notre efficacité opérationnelles

Accroître notre avantage concurrentiel en faisant preuve d'un leadership technologique fiable et axé sur les clients

Accroître la position de chef de file de TELUS dans ses marchés choisis des entreprises et du secteur public

Accroître la position de chef de file de TELUS en ce qui concerne la gestion des renseignements de santé

2013 (se reporter aux progrès présentés dans le tableau ci dessous)

Fournir aux clients des produits alignés sur la promesse de marque « le futur est simple » de TELUS en accordant la priorité aux clients, et chercher à gagner notre place de chef de file de l'industrie pour ce qui est de la probabilité que nos clients nous recommandent

Améliorer davantage notre efficacité et notre efficacité opérationnelles et accroître par le fait même notre capacité à investir dans notre croissance future

Continuer de faire en sorte que notre culture favorise un avantage concurrentiel soutenu

Accroître notre avantage concurrentiel en faisant preuve d'un leadership technologique au moyen de la mise en œuvre d'un ensemble unifié de réseaux à large bande, de centres de données Internet, de technologies de l'information et d'applications clients

Favoriser la position de chef de file de TELUS dans ses marchés choisis des entreprises et du secteur public, en prêtant une grande attention à une exécution de première qualité et aux facteurs économiques

Accroître la position de chef de file de TELUS en ce qui concerne les renseignements de santé, en tirant parti des technologies afin d'obtenir de meilleurs résultats dans tout le continuum des soins de santé au Canada

PRIORITÉS DE LA SOCIÉTÉ POUR 2013 – PROGRÈS ACCOMPLIS

Fournir aux clients des produits alignés sur la promesse de marque « le futur est simple » de TELUS en accordant la priorité aux clients, et chercher à gagner notre place de chef de file de l'industrie pour ce qui est de la probabilité que nos clients nous recommandent

- Les initiatives que nous avons mises en œuvre, y compris celles liées à nos impératifs stratégiques décrites à la *rubrique 2.2*, nous ont aidés à progresser à l'égard de notre grande priorité qui consiste à nous concentrer sur les clients. En 2013, le niveau de probabilité que nos clients nous recommandent a augmenté en ce qui a trait aux grandes entreprises et aux entreprises de TELUS Québec. Le niveau de probabilité en ce qui a trait aux PME et à TELUS Santé est demeuré inchangé, et le niveau de probabilité en ce qui concerne les consommateurs a diminué légèrement. Par ailleurs, le nombre de plaintes nous concernant a diminué de 27 % selon le rapport 2012–2013 du Commissaire aux plaintes relatives aux services de télécommunications, tandis que le nombre de plaintes à l'échelle de l'industrie a augmenté de 26 %. En outre, le taux de désabonnement mensuel moyen des abonnés aux services mobiles postpayés est demeuré faible et s'est établi à 1,03 % en 2013.
- Nous avons gagné une cause entendue par la Cour suprême du Canada qui a fait jurisprudence et qui assure la protection de la vie privée de nos clients; cette cause concernait l'accès aux textos par la police. La décision rendue exige l'application de la procédure rigoureuse d'autorisation d'écoute électronique (plutôt que l'application d'autres procédures moins rigoureuses) lorsque la police demande à avoir accès aux textos d'un particulier.
- Nous avons continué d'offrir de nouvelles caractéristiques et applications innovatrices pour le service Télé OPTIK, qui procurent à nos clients un contrôle et une souplesse accrus.
- Nous avons lancé le service TELUS Link, un service PTT de prochaine génération qui permet de faire des appels instantanés à une personne ou à un groupe, ainsi qu'un service mobile standard sur nos réseaux 4G. Nos clients peuvent maintenant utiliser les services en itinérance partout dans le monde, grâce à la couverture améliorée que leur procurent le service PTT sur Wi-Fi évolué et les services de réseau mobile. Se reporter à « *Offrir des solutions intégrées* », à la *rubrique 2.2*.
- Nous avons collaboré avec l'ACTS et avec d'autres entreprises de télécommunications offrant des services mobiles aux fins de la mise en place d'une liste noire nationale d'appareils mobiles dont on a signalé le vol (se reporter à « *Pénétrer le marché comme une seule et même équipe* », à la *rubrique 2.2*).
- Nous donnons dans les collectivités où nous sommes présents afin d'aider nos concitoyens qui ont besoin d'aide, de mettre en place des collectivités plus solides et de créer des liens plus solides avec nos clients. Pour ce faire, nous comptons sur des initiatives telles que Journée du bénévolat de TELUS^{MC}, Dons de charité de l'équipe TELUS et Dollars pour gens d'action, ainsi que sur les dons pour collectes de fonds. En 2013, les membres de notre équipe ont participé aux opérations de secours à la suite des importantes inondations survenues dans le sud de l'Alberta, de l'explosion qui s'est produite au Lac Mégantic, et des dévastations causées par le typhon Haiyan aux Philippines. Pour de plus amples renseignements, se reporter à notre Rapport sur la responsabilité sociale de la société, sur le site telus.com/csr.

Améliorer davantage notre efficacité et notre efficacité opérationnelles et accroître par le fait même notre capacité à investir dans notre croissance future

- Nous avons procédé à la mise à niveau et au déploiement d'un grand nombre de systèmes mobiles et filaires au cours de l'exercice, ce qui nous a permis de rehausser grandement l'expérience client liée à nos services, d'améliorer l'efficacité de nos activités et de fournir des renseignements commerciaux précieux.
- Nous avons continué d'appliquer les principes de transparence en matière de communications afin de réduire la complexité et les exigences liées au soutien à la clientèle.
- Nous avons continué de réaliser des économies dans le cadre de nos initiatives d'efficacité opérationnelle, sous forme d'économies liées à la main-d'œuvre, afin de rationaliser les processus et d'accroître les capacités internes.
- Nous avons amélioré l'uniformité et la qualité de nos services au moyen d'initiatives axées sur la rationalisation des technologies et sur le développement à long terme.
- Nous mettons en œuvre des initiatives aux fins de la gestion des prix, qui visent à accroître les produits et les marges, ainsi que des initiatives aux fins de la gestion des fournisseurs, qui visent à accroître l'efficacité de nos activités d'approvisionnement et à réduire les coûts liés à l'équipement, aux appareils, aux technologies de l'information et à d'autres biens et services.
- Nos coûts de restructuration et autres coûts similaires ont totalisé 98 millions de dollars en 2013, et se composent d'un montant de 71 millions de dollars au titre des initiatives liées à la main-d'œuvre et d'un montant de 27 millions de dollars au titre d'autres initiatives, y compris le regroupement de biens immobiliers. Ces coûts tiennent compte d'un montant de 8 millions de dollars lié à Public Mobile.

Continuer de faire en sorte que notre culture favorise un avantage concurrentiel soutenu

- Le service Koodo^{MD} s'est classé au premier rang parmi les fournisseurs de services mobiles autonomes, et TELUS s'est classée au premier rang parmi les fournisseurs de services intégrés au pays pour une deuxième année consécutive, dans le cadre du sondage annuel de J.D. Power and Associates sur le degré de satisfaction des clients des services mobiles au Canada.
- Comme il est décrit à « *Investir dans nos ressources internes* », à la *rubrique 2.2*, l'indice de participation des membres de l'équipe a augmenté de 3 points de pourcentage et s'est établi à 83 % en 2013, l'augmentation enregistrée en 2012 étant de 10 points de pourcentage et s'était établie à 80 %. Il s'agit de la quatrième année consécutive au cours de laquelle nous enregistrons une amélioration.
- TELUS a été nommée par Mediagroup l'un des 100 meilleurs employeurs au Canada pour une cinquième année consécutive, et l'un des meilleurs employeurs pour la diversité pour une sixième année consécutive.
- Nous avons eu recours à des processus équitables pour recueillir des renseignements éclairés sur nos clients auprès de notre personnel de première ligne.

Accroître notre avantage concurrentiel en faisant preuve d'un leadership technologique au moyen de la mise en œuvre d'un ensemble unifié de réseaux à large bande, de centres de données Internet, de technologies de l'information et d'applications clients

- Nous avons continué d'investir dans notre technologie à large bande de pointe, ce qui nous a permis d'obtenir du succès en ce qui concerne le service Télé OPTIK, le service Internet et les services aux clients d'affaires, et d'assurer l'évolution continue de nos réseaux mobiles de renommée mondiale.
- Nous avons accru la couverture de nos réseaux mobiles LTE au Canada et, en septembre, nous avons lancé des services dans les Territoires du Nord-Ouest et au Yukon. Les clients situés dans le nord du Canada peuvent maintenant s'abonner aux produits et services mobiles de TELUS pour des tarifs égaux à ceux offerts ailleurs au pays.
- Nous avons également poursuivi l'élargissement et la mise à niveau de notre réseau à large bande filaire, offrant ainsi à un plus grand nombre de collectivités une capacité, des vitesses et une couverture accrues. En raison de nos investissements continus dans l'infrastructure à large bande et de la priorité que nous accordons au déploiement de la fibre plus loin dans le réseau, nous offrons maintenant des vitesses sur réseau à large bande pouvant atteindre 50 Mbps à la plupart des foyers ayant accès au service Télé OPTIK.
- Nous avons ouvert deux centres de données Internet intelligents – ouverture d'un centre à Kamloops, en Colombie-Britannique, en 2013, et d'un centre à Rimouski, au Québec, en 2012 – afin d'offrir des solutions de technologies de l'information gérées de renommée mondiale aux entreprises canadiennes. Ces nouvelles installations procurent à nos clients des services infonuagiques fiables et sécurisés qui leur permettent de se concentrer en toute tranquillité sur leurs activités principales. Ces centres de données ont été construits conformément aux normes LEED Or, et utilisent jusqu'à 80 % moins d'énergie qu'un centre de données type de même taille.

PRIORITÉS DE LA SOCIÉTÉ POUR 2013 – PROGRÈS ACCOMPLIS

Favoriser la position de chef de file de TELUS dans ses marchés choisis des entreprises et du secteur public, en prêtant une grande attention à une exécution de première qualité et aux facteurs économiques

- Nous avons lancé des forfaits de services mobiles de partage de données, grâce auxquels plusieurs appareils peuvent être couverts par un même forfait de partage de données, et nous avons lancé les avis d'utilisation de données au pays et en itinérance à l'étranger afin d'aider nos abonnés à contrôler leurs dépenses et leur utilisation de données. Conjugués aux services d'appels illimités à l'échelle nationale et aux forfaits à tarifs réduits pour les services d'itinérance, ces nouveaux forfaits pour services mobiles accroissent considérablement la prévisibilité des coûts pour les PME canadiennes et renforcent l'expérience client.
- Nous avons également lancé une capacité d'accès par réseau public Wi-Fi offerte à nos clients en Colombie-Britannique et en Alberta, qui complète leur service TELUS Internet Affaires et qui leur permet de mieux servir leurs clients et leurs visiteurs.

Accroître la position de chef de file de TELUS en ce qui concerne les renseignements de santé, en tirant parti des technologies afin d'obtenir de meilleurs résultats dans tout le continuum des soins de santé au Canada

- TELUS Santé est devenu le principal fournisseur de solutions de DME par suite de l'acquisition de PS Suite EMR, une société ontarienne. Cette acquisition est la troisième d'une série d'acquisitions effectuées depuis 2012, qui nous permettent d'assurer l'évolution de notre stratégie et d'accroître considérablement la portée de nos services et d'améliorer notre gamme de solutions DME au pays.
- Nous sommes un chef de file du secteur de la gestion des demandes de règlement en santé au Canada, et nous offrons le plus vaste réseau électronique privé de demandes de règlement d'assurance au Canada. Nous offrons des services de traitement des demandes de règlement de médicaments à plus de 12 millions de Canadiens et transmettons plus de 250 millions de demandes de règlement annuellement.
- Nous offrons les applications suivantes pour soins de santé personnels : le portail pour les pharmacies, le service Espace Pharma^{MD}, les dossiers de santé personnels, le portail de patients fondé sur les dossiers médicaux électroniques et le service de télésurveillance des patients.
- TELUS s'est classée en tête des partenaires en technologies de l'information et de la communication dans la liste Branham 300, pour cinq des six dernières années.

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

SERVICES MOBILES À L'INTENTION DES CLIENTS RÉSIDENTIELS ET DES CLIENTS D'AFFAIRES AU CANADA

Nos services et produits

- Données et voix – navigation rapide sur le Web, réseautage social, messagerie (texte, photos et vidéos), applications mobiles les plus récentes, y compris le service Télé OPTIK multiplateforme, la connectivité machine à machine, des services de transmission de la voix clairs et fiables, les solutions PTT, y compris le service TELUS Link, et les services d'itinérance mondiale.
- Appareils – téléphones intelligents à la fine pointe de la technologie, tablettes, clés Internet mobile, appareils Wi-Fi mobiles, ainsi que modems pour services machine à machine.

Nos capacités

- Licences de spectre pour les services sans fil nationaux.
- Réseau 4G LTE numérique offert d'un bout à l'autre du pays, lancé initialement dans les principaux centres du pays en février 2012 :
 - Couvrait plus de 81 % de la population canadienne au 31 décembre 2013, y compris les ententes de partage de réseau;
 - Prend en charge 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 à l'aide d'un appareil compatible¹⁾; les vitesses typiques en Saskatchewan sont de 10 à 15 Mbps);
 - Revient au réseau HSPA+ et aux vitesses offertes par ce réseau lorsqu'on se trouve en dehors de la zone de couverture du réseau LTE.
- Réseau 4G HSPA+ numérique offert d'un bout à l'autre du pays, lancé en novembre 2009 :
 - Couvrait 99 % de la population canadienne au 31 décembre 2013, y compris les ententes de partage de réseau;
 - Est doté de la capacité liée à la technologie à deux canaux, qui couvrait environ 74 % de la population canadienne, et qui prend en charge des vitesses de téléchargement de données de pointe indiquées par le fabricant pouvant atteindre 42 Mbps (les vitesses typiques prévues étant de 7 à 14 Mbps à l'aide d'un appareil compatible¹⁾);
 - Est doté de capacités aux fins de la prestation de services d'itinérance mondiale et procure une connectivité dans plus de 200 pays, par l'entremise de 607 ententes et de 588 partenaires;
 - Permet une transition optimale à la technologie LTE et aux services fondés sur cette technologie.
- Interconnexion avec nos réseaux filaires.
- Réseau SPC (« AMRC ») numérique doté d'une couche de données fondée sur la norme EVDO Rev A de troisième génération permettant la transmission de données à haute vitesse, dont la mise hors service graduelle devrait débuter en 2014 et qui pourrait possiblement être désactivé en 2015.
- Réseau iDEN prenant en charge notre service Mike, un service offrant la fonctionnalité PTT à l'intention du marché des affaires. Par suite du lancement du service TELUS Link, nous avons cessé de commercialiser le service Mike et nous prévoyons le mettre hors service au cours du prochain exercice, au fur et à mesure que nous procéderons à la migration des abonnés du service Mike vers le nouveau service. Nous comptons toutefois maintenir, pour un avenir prévisible, notre réseau iDEN afin d'offrir un soutien aux abonnés qui utilisent le réseau radio privée Mike.

1) 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.

SERVICES MOBILES À L'INTENTION DES CLIENTS RÉSIDENTIELS ET DES CLIENTS D'AFFAIRES AU CANADA

Aperçu des concurrents

- Rogers Sans-fil et Bell Mobilité (y compris Bell Aliant, une société affiliée), des concurrents nationaux propriétaires d'installations, ainsi que SaskTel et MTS Mobility, des entreprises de télécommunications provinciales propriétaires d'installations.
- Des revendeurs de services sur les réseaux mobiles de concurrents.
- Nouveaux venus sur le marché des services sans fil évolués : Eastlink (qui a lancé des services en 2013), Mobilicity, Québecor (Vidéotron) et WIND Mobile.
- Services offerts par des câblodistributeurs et des concurrents fournissant des services mobiles sur les réseaux mobiles et les réseaux Wi-Fi métropolitains.

SERVICES FILAIRES AUX CLIENTS RÉSIDENTIELS DANS LES TERRITOIRES DE LA COLOMBIE-BRITANNIQUE, DE L'ALBERTA ET DE L'EST DU QUÉBEC; SERVICES À L'INTENTION DES CLIENTS D'AFFAIRES AU CANADA; CENTRES DE CONTACT ET SOLUTIONS D'IMPARTITION À L'ÉCHELLE INTERNATIONALE

Nos services et produits

- Voix – service téléphonique fiable comprenant le service interurbain et des fonctions d'appels évoluées.
- Internet – service d'accès Internet haute vitesse avec service de courriel, et gamme complète de services de sécurité.
- TELUS TV – service de divertissement haute définition au moyen des services Télé OPTIK et TELUS TV Satellite. Le service Télé OPTIK comporte des options de contenu exhaustives et des caractéristiques innovatrices telles que l'ENP Multitélé, l'enregistrement à distance, la télécommande intelligente pouvant être utilisée avec une tablette ou un téléphone intelligent et le service OPTIK multiplateforme. Le service TELUS TV Satellite est uniquement offert en Colombie-Britannique et en Alberta, en vertu d'une entente avec Bell Canada.
- Réseaux IP et applications – réseaux IP offrant des solutions convergentes voix, vidéo, données et accès Internet sur un réseau haute performance sécurisé.
- Solutions de conférence et de collaboration – gamme complète de solutions en matière d'équipement et d'applications, aux fins des réunions et des webémissions faisant appel à des communications téléphoniques, à des images vidéo et à Internet.
- Centres de contact et solutions d'impartition à l'échelle mondiale offerts dans plus de 30 langues – solutions gérées qui fournissent une infrastructure à faible coût, sécurisée et évolutive en Amérique du Nord, en Amérique centrale, en Europe et en Asie.
- Solutions d'hébergement et de technologies de l'information (TI) gérées et services infonuagiques – solutions de cybersécurité et disponibilité continue assurée des services de télécommunications, des réseaux, des serveurs, des bases de données, des fichiers et des applications, les applications critiques étant stockées dans nos centres de données Internet au Canada.
- Solutions en matière de soins de santé – Solutions de gestion des demandes de règlement, solutions en pharmacie, outils technologiques facilitant la communication entre l'hôpital et la maison, accès aux dossiers de santé électroniques sur les patients et autres solutions en matière de soins de santé grâce à TELUS Santé.

Nos capacités

- Nous avons un réseau national fondé sur la technologie IP superposé à un réseau commuté étendu en Colombie-Britannique, en Alberta et dans l'est du Québec, et des ententes d'interconnexion mondiales.
- Nous avons mené des initiatives visant le déploiement de la fibre optique jusqu'au domicile et jusqu'aux clients d'affaires.
- Nous avons huit centres de données situés dans six collectivités qui sont directement connectés au réseau national IP de TELUS, ce qui crée une infrastructure informatique évoluée et diversifiée dans les régions au Canada.
- Nous fournissons des services aux abonnés des services résidentiels filaires à environ 42 % des foyers en Colombie-Britannique et en Alberta, et à 62 % des foyers dans l'est du Québec.
- Nous avons accès aux clients d'affaires d'un bout à l'autre du pays au moyen de nos réseaux, ainsi que grâce à notre statut d'entreprise de services locaux concurrente.
- Notre réseau à large bande fondé sur la technologie ADSL2+ ou sur la technologie VDSL2 couvre plus de 2,7 millions de foyers en Colombie-Britannique, en Alberta et dans l'est du Québec.
- Nous avons des licences de distribution de services de radiodiffusion dans des territoires où nous sommes l'entreprise titulaire aux fins de la prestation de services de télévision numérique, et des licences aux fins de la prestation de services commerciaux de vidéo sur demande.

Aperçu des concurrents

- Des sociétés qui offrent des services de remplacement des services résidentiels locaux et interurbains mobiles, y compris nos services mobiles. Le pourcentage estimatif des foyers auxquels seuls des services de téléphonie mobile sont offerts (parmi tous les fournisseurs, incluant TELUS) est de plus de 28 % en Colombie-Britannique et en Alberta et de 7 % dans l'est du Québec.
- Bell Canada, MTS Allstream, Rogers Communications et les câblodistributeurs Shaw Communications en Colombie-Britannique et en Alberta, et Cogeco Câble dans l'est du Québec.
- Diverses entreprises (p. ex., Vonage) qui offrent des services de revente ou des services locaux et interurbains VoIP ainsi que des services Internet.
- Des concurrents comme Skype et Netflix qui offrent des services par contournement pour la voix et le divertissement.
- Des entreprises qui offrent des services de divertissement par satellite et des services Internet (Bell Canada, Shaw Communications et Xplornet).
- Les concurrents au chapitre des services fournis par des centres de contact incluent Convergys, Sykes et Verizon LiveSource.
- Les concurrents au chapitre des solutions d'impartition gérées personnalisées incluent CGI Group Inc., EDS, une division de HP Enterprise Services, et IBM, des sociétés qui offrent des services d'intégration des systèmes.
- Les concurrents en ce qui a trait à TELUS Santé incluent des sociétés qui offrent des services d'intégration des systèmes, BCE, Cerner, McKesson et d'autres sociétés.

4.2 Ressources opérationnelles

RESSOURCES

Notre effectif

- À la fin de 2013, notre effectif se composait d'environ 43 400 employés (42 300 équivalents temps plein) possédant des compétences variées, qui occupent diverses fonctions au chapitre des activités opérationnelles au Canada (28 450) et certaines fonctions à l'échelle internationale (14 950).
- Environ 12 500 membres de l'équipe sont couverts par une convention collective. La convention collective conclue avec le Syndicat québécois des employés de TELUS (« SQET ») couvre environ 885 employés et arrivera à échéance le 31 décembre 2014. La convention collective conclue avec le Syndicat des travailleurs(euses) en télécommunications (« STT ») couvre environ 10 925 employés et arrivera à échéance en 2015. La convention collective conclue avec le Syndicat des agents de maîtrise de TELUS (« SAMT ») couvre environ 630 membres de l'équipe dans la région où TELUS Québec exerce des activités et arrivera à échéance en mars 2017.
- Les activités de nos centres de contact au Canada et à l'échelle internationale prennent en charge les services d'impartition des processus d'affaires de clients externes des services de gros. Nous avons également recours à ces services aux fins de certaines opérations internes, de manière à accroître l'efficacité opérationnelle et à faire en sorte que les unités opérationnelles au pays puissent se concentrer sur la prestation de services à valeur ajoutée.
- Nos programmes de rémunération de l'effectif appuient une culture fondée sur l'excellence du rendement et comportent des composantes axées sur le marché et sur le rendement (primes et titres de participation).
- Nous sommes d'avis que nous disposons de l'effectif nécessaire pour couvrir les départs à la retraite; nous pouvons recruter rapidement de la main-d'œuvre au Canada et, en ce qui concerne les centres de contact et certaines fonctions de soutien, nous pouvons avoir recours à des centres situés dans divers pays. Nous faisons appel à un petit nombre d'entrepreneurs ou de consultants externes.
- Nous avons mis sur pied des programmes de formation, de mentorat et de perfectionnement.

Notre marque et nos activités de distribution

- Nous jouissons d'une marque nationale bien établie et reconnue (le futur est simple^{MD} TELUS), qui s'appuie sur un programme de publicité exhaustif visant tous les médias.
- Notre marque TELUS Santé offre des solutions aux fournisseurs de soins de santé et aux clients résidentiels.
- Nous avons lancé la marque et le service de base postpayé mobile Koodo en mars 2008, et nous avons lancé le service prépayé Koodo au milieu de 2012.
- Nous avons acquis les activités et la marque de Public Mobile en novembre 2013.
- Nous avons lancé le service Télé OPTIK au milieu de 2010.
- Répartition de nos ventes et de nos services de soutien :
 - Les services mobiles sont soutenus par un vaste réseau de magasins appartenant à TELUS, par un vaste réseau de distribution composé de détaillants exclusifs ainsi que de détaillants indépendants de produits électroniques (p. ex., Future Shop/Best Buy, Wal-Mart et London Drugs), par WOW! boutique mobile, et une marque à étiquette blanche d'une importante chaîne de magasins de détail, ainsi que par des applications libre-service en ligne;
 - Les services résidentiels filaires sont offerts dans le cadre de campagnes de marketing de masse, ainsi que par l'entremise d'agents de vente par téléphone et d'applications libre-service en ligne et basées sur les services de télévision;
 - Les services mobiles et filaires aux entreprises sont fournis par les représentants de TELUS, ainsi que par des détaillants indépendants et par l'entremise d'applications libre-service pour les PME.

Nos technologies, systèmes et propriétés

- TELUS est une société dont les activités reposent sur des technologies hautement complexes, composées d'une multitude de réseaux de télécommunications mobiles et filaires interconnectés, et de systèmes et de processus TI.
- Nos biens immobiliers (dont nous sommes propriétaires ou que nous louons) comprennent les bureaux administratifs, les centres de travail et les locaux réservés à l'équipement de télécommunications. Certains immeubles sont construits sur des terres à bail, et la majorité des pylônes de communications sans fil se trouvent sur des terrains détenus en vertu de baux ou de licences de durées diverses. Nous participons également à deux coentreprises de réaménagement immobilier. (Se reporter à la rubrique 711.)
- Les installations réseau sont construites sous les routes et les autoroutes ou le long de celles-ci, conformément aux droits de passage consentis par les propriétaires de terrains tels que les municipalités et la Couronne, ou sur les terres franches dont TELUS est propriétaire.
- Nos immobilisations incorporelles comprennent les licences de spectre pour les services sans fil octroyées par Industrie Canada, lesquelles sont essentielles à la prestation de services mobiles.
- TELUS International fournit des solutions de centres de contact ainsi que des services d'impartition des processus d'affaires et des technologies de l'information; elle utilise pour ce faire des installations sur place perfectionnées comme les centres de contact, ainsi que des réseaux de données internationaux et des centres de données fiables qui appliquent des normes strictes en matière de protection de la vie privée et de sécurité. Des installations situées en Amérique du Nord, en Amérique centrale, en Europe et en Asie sont responsables des activités de réacheminement et assurent la diversité géographique des activités.
- TELUS Santé occupe une place unique pour faciliter le transfert de dossiers de santé électroniques de la maison à la clinique ou à l'hôpital. Les prestataires de soins peuvent accéder à cette information essentielle sur des réseaux filaire et mobile à large bande sécurisés.

4.3 Situation de trésorerie et sources de financement

Politiques financières liées à la structure du capital

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

Dans notre définition du capital et aux fins de la gestion du capital, nous incluons les actions ordinaires (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.

Nous gérons notre structure du capital et ajustons celle-ci en fonction des variations de la conjoncture et des risques liés aux actifs sous-jacents.

Plan financier et plan de gestion de la structure du capital

Afin de maintenir ou d'ajuster notre structure du capital, nous pouvons ajuster le montant des dividendes versés aux détenteurs d'actions ordinaires de TELUS, pouvons racheter des actions à des fins d'annulation dans le cadre d'offres permises de rachat dans le cours normal des activités, pouvons émettre de nouvelles actions, pouvons émettre de nouveaux titres de créance, pouvons émettre de nouveaux titres de créance afin de remplacer une dette existante dotée de caractéristiques différentes, ou pouvons accroître ou réduire le montant des créances clients vendues à une fiducie de titrisation sans lien de dépendance.

Nous surveillons le capital au moyen de diverses mesures, notamment le ratio dette nette/BALIA excluant les coûts de restructuration et autres coûts similaires, ainsi que le ratio de distribution. Se reporter aux descriptions, à la rubrique 111.

COMPTE RENDU – PLAN FINANCIER ET PLAN DE GESTION DE LA STRUCTURE DU CAPITAL

Payer des dividendes aux détenteurs d'actions ordinaires de TELUS en vertu de notre programme pluriannuel de croissance des dividendes

- Le 9 mai 2013, nous avons annoncé que nous comptons effectuer des hausses de dividendes semestrielles continues, la hausse annuelle étant aux alentours de 10 %, jusqu'à la fin de 2016; cette annonce prolonge la politique annoncée en mai 2011. Nonobstant ce fait, les décisions concernant les dividendes continueront d'être assujetties à l'évaluation et à la détermination par le conseil d'administration, chaque trimestre, de notre situation financière et de nos perspectives. Notre indication concernant le ratio de distribution à long terme est de 65 % à 75 % des bénéfices nets prévisibles, sur une base prospective. Rien ne garantit que nous maintiendrons un programme de croissance des dividendes jusqu'en 2016. Se reporter à « *La capacité de maintenir le programme des dividendes aux alentours de 10 % par année jusqu'en 2016* » à la *Mise en garde concernant les énoncés prospectifs*.
- Les dividendes déclarés en 2013 ont totalisé 1,36 \$ par action, en hausse de 11,5 % par rapport à 2012. Le 12 février 2014, un dividende pour le premier trimestre de 36 cents par action a été déclaré; ce dividende est payable le 1^{er} avril 2014 aux actionnaires inscrits à la fermeture des bureaux le 11 mars 2014. Le dividende déclaré pour le premier trimestre de 2014 reflète une hausse de 12,5 % par rapport au dividende de 32 cents par action versé en avril 2013.

Racheter des actions ordinaires de TELUS dans le cadre de notre offre pluriannuelle publique de rachat dans le cours normal des activités

- Le 9 mai 2013, nous avons annoncé que notre conseil d'administration a autorisé une offre publique de rachat dans le cours normal des activités. Le 21 mai 2013, la TSX a approuvé notre offre publique de rachat dans le cours normal des activités de 2013 visant le rachat, à des fins d'annulation, d'un nombre maximal de 15 millions de nos actions ordinaires en circulation (pour un montant maximal de 500 millions de dollars) jusqu'au 31 décembre 2013. Le 23 juillet 2013, la TSX a autorisé une modification à notre offre publique de rachat dans le cours normal des activités, qui a pour objet d'accroître le nombre maximal d'actions ordinaires pouvant être rachetées à des fins d'annulation à 31,9 millions, pour un montant maximal de 1,0 milliard de dollars, jusqu'au 31 décembre 2013. Nous avons racheté des actions par l'intermédiaire de la TSX et de la NYSE, ainsi que dans le cadre d'achats en bloc faisant l'objet de négociations privées. Le 24 septembre 2013, nous avons atteint le montant maximal de 1,0 milliard de dollars et racheté 31,2 millions d'actions, soit 4,8 % des actions en circulation avant le début de l'offre publique de rachat dans le cours normal des activités; le prix moyen par action s'est établi à 32,07 \$.
- Le 12 décembre 2013, la TSX a approuvé notre offre publique de rachat dans le cours normal des activités visant à racheter et à annuler, en 2014, un nombre maximal de 16 millions de nos actions ordinaires, pour un montant maximal de 500 millions de dollars. Ces rachats seront effectués par l'intermédiaire de la TSX, de la NYSE, d'autres types de plateformes de négociation ou autrement, dans la mesure permise par les lois et règlements sur les valeurs mobilières applicables, au cours de la période s'échelonnant du 2 janvier 2014 au 31 décembre 2014. Ce nombre d'actions représente environ 2,6 % des actions ordinaires en circulation de TELUS à la date à laquelle l'avis d'offre publique de rachat dans le cours normal des activités a été déposé auprès de la TSX, et les actions seront rachetées seulement au moment souhaité et si nous le jugeons souhaitable. En vertu des règles de la TSX, le nombre maximal d'actions ordinaires qui peuvent être rachetées au cours d'un même jour de Bourse à la TSX est de 421 589 (soit 25 % du volume de transactions quotidien moyen relatif aux actions ordinaires de TELUS pour le semestre précédant la date à laquelle l'avis d'offre publique de rachat dans le cours normal des activités a été déposé auprès de la TSX), sous réserve de certaines restrictions liées aux achats en bloc.
- Nous avons également mis en place un programme de rachat d'actions automatique avec un courtier, qui nous permettra de racheter des actions ordinaires en vertu de notre offre publique de rachat dans le cours normal des activités à des moments auxquels nous ne serions pas autorisés à négocier nos actions pendant les périodes internes d'interdiction de transiger, y compris les périodes trimestrielles prévues à cet effet. Les rachats seront déterminés par le courtier à sa seule discrétion, selon les paramètres établis par TELUS avant toute période d'interdiction de transiger, conformément aux règles de la TSX, aux lois sur les valeurs mobilières applicables et aux conditions de l'accord conclu entre le courtier et TELUS. Le programme de rachat d'actions automatique a été approuvé par la TSX et exécuté le 2 janvier 2014; il pourrait être exécuté de temps à autre par la suite. Tous les autres rachats d'actions en vertu de l'offre publique de rachat dans le cours normal des activités seront effectués à la seule discrétion de la société. En janvier 2014, nous avons racheté 590 400 actions ordinaires à des fins d'annulation, pour un montant de 22 millions de dollars et un prix moyen de 37,14 \$ par action.
- À l'heure actuelle, nous prévoyons renouveler notre offre publique de rachat dans le cours normal des activités en 2015 et en 2016, de manière à permettre le rachat d'actions pour un montant maximal de 500 millions de dollars au cours de chacune de ces années civiles.
- L'offre publique de rachat dans le cours normal des activités de 2014 et les futures offres de rachat dans le cours normal des activités seront tributaires de facteurs tels que notre bénéfice et nos flux de trésorerie disponibles, le niveau des dépenses d'investissement et l'acquisition de licences de spectre, et elles seront assujetties à une évaluation et à une détermination effectuées par notre conseil d'administration, ainsi qu'à l'obtention des approbations réglementaires, y compris l'approbation de la TSX.
- Rien ne garantit que nous exécuterons notre offre publique de rachat dans le cours normal des activités de 2014, ni que nous renouvelerons notre offre pour 2015 et 2016. Se reporter à « *La capacité de maintenir et d'exécuter des programmes pluriannuels de rachat d'actions jusqu'en 2016* », à la *Mise en garde concernant les énoncés prospectifs*.

COMPTE RENDU – PLAN FINANCIER ET PLAN DE GESTION DE LA STRUCTURE DU CAPITAL

Utiliser le produit des créances clients titrisées (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

- Le produit des créances clients titrisées s'est élevé à 400 millions de dollars au cours de 2013, soit un montant inchangé.
- Nous avons réduit le papier commercial de 245 millions de dollars, le ramenant à néant au 31 décembre 2013.
- Les entrées liées aux activités opérationnelles ont excédé de 857 millions de dollars les sorties liées aux activités d'investissement en 2013.

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

Notre stratégie vise à maintenir les objectifs politiques et lignes directrices à long terme, sur le plan financier énoncés ci-dessous. Nous sommes d'avis que les mesures *Ratio de la dette nette par rapport au BAIIA excluant les coûts de restructuration et autres coûts similaires* et *Ratio de distribution des bénéfices nets prévisibles sur une base prospective* se situent actuellement à un niveau optimal et que le maintien de notations du crédit se situant dans la fourchette visée devrait continuer de nous donner un accès raisonnable aux marchés financiers.

- **Maintenir des notations du crédit de première qualité se situant dans la fourchette BBB+ à A-, ou des notations équivalentes** – Au 26 février 2014, les notations du crédit de première qualité attribuées par les quatre agences de notation qui couvrent TELUS se situaient dans la fourchette visée.
- **Ratio de la dette nette par rapport au BAIIA excluant les coûts de restructuration et autres coûts similaires de 1,5 à 2,0 fois** – Le ratio était de 1,8 fois au 31 décembre 2013, en hausse par rapport à 1,7 fois à l'exercice précédent, en raison du fait que l'accroissement de la dette nette a été neutralisé en partie seulement par la croissance du BAIIA excluant les coûts de restructuration et autres coûts similaires. À court terme, nous pourrions autoriser ce ratio à sortir de la fourchette à long terme visée par notre politique (en ce qui a trait aux occasions de placement à long terme), mais nous nous efforcerons de faire en sorte qu'il revienne dans cette fourchette, car nous sommes d'avis que la ligne directrice de notre politique contribue au maintien des notations du crédit de première qualité qui nous sont attribuées.
- **Indication à l'égard du ratio de distribution de 65 % à 75 % des bénéfices nets prévisibles sur une base prospective** – Nous considérons que cette fourchette est appropriée, compte tenu de nos plans actuels concernant le bénéfice, les flux de trésorerie et les dépenses d'investissement. Pour 2013, nous avons comptabilisé un ratio de distribution de 70 % des bénéfices nets ajustés. Se reporter à la rubrique 7.5, « *Mesures de la situation de trésorerie et des sources de financement* ».
- **Maintenir des liquidités inutilisées d'au moins 1 milliard de dollars** – Au 31 décembre 2013, nous avions une trésorerie de 336 millions de dollars et des facilités de crédit inutilisées de plus de 2 milliards de dollars, et nous disposions d'un montant de 100 millions de dollars aux termes de notre programme de titrisation de créances clients. Se reporter à la rubrique 7.6, « *Facilités de crédit* ».

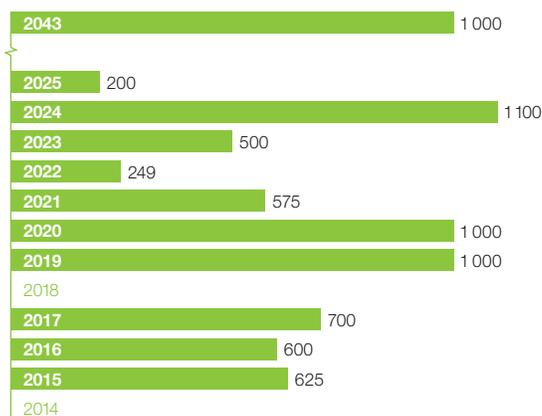
Plan financier et plan de gestion de la structure du capital pour 2014

À la fin de 2013, notre dette à long terme s'élevait à 7,5 milliards de dollars, et la durée à l'échéance moyenne pondérée de la dette était d'environ 9,4 ans. Sauf en ce qui concerne des emprunts à court terme de 400 millions de dollars, l'intégralité de notre dette était assortie d'un taux fixe. Au cours de 2014, nous prévoyons renouveler et proroger notre facilité de crédit consortial et notre programme de titrisation de créances clients. Il se pourrait également que nous émettions des billets de premier rang pour refinancer et proroger le programme de papier commercial.

Nous nous attendons à ce que les flux de trésorerie disponibles et les sources de capital prévus soient plus que suffisants pour satisfaire nos besoins et demeurer en conformité avec nos politiques financières. Pour une analyse liée aux risques, se reporter à la rubrique 10.7, « *Exigences en matière de financement et d'endettement* ».

ÉCHÉANCES RELATIVES AU CAPITAL DE LA DETTE À LONG TERME AU 31 DÉCEMBRE 2013

(en millions de dollars)



La durée moyenne à l'échéance était de 9,4 ans.

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

Contrôles et procédures de communication de l'information

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

Le chef de la direction et le chef des finances ont évalué l'efficacité de nos contrôles et procédures de communication de l'information aux fins de la préparation du rapport de gestion et des états financiers consolidés au 31 décembre 2013. Ils ont conclu que nos contrôles et procédures de communication de l'information financière étaient efficaces, à un niveau d'assurance raisonnable, pour s'assurer que les renseignements importants sur TELUS, y compris ses filiales consolidées, leur seront communiqués par des membres de ces entités, particulièrement durant la préparation du rapport de gestion et des états financiers consolidés contenus dans le présent rapport.

Contrôle interne à l'égard de l'information financière

Le contrôle interne à l'égard de l'information financière est conçu pour fournir une assurance raisonnable que l'information financière présentée est fiable et que nos états financiers ont été établis en conformité avec les IFRS de l'IASB et les exigences de la SEC aux États-Unis, selon le cas. Le chef de la direction et le chef des finances de TELUS ont évalué l'efficacité de notre contrôle interne à l'égard de l'information financière au 31 décembre 2013, selon le cadre établi dans le document intitulé *Internal Control – Integrated Framework (2013)* publié par le Committee of Sponsoring Organizations de la Treadway Commission (« COSO »). En se fondant sur cette évaluation, le chef de la direction et le chef des finances de TELUS ont conclu, au 31 décembre 2013, que notre contrôle interne à l'égard de l'information financière était efficace, et ils prévoient fournir une attestation sur les documents annuels de TELUS déposés auprès de la SEC sur formulaire 40-F,

comme l'exige la loi Sarbanes-Oxley de 2002 des États-Unis et les Autorités canadiennes en valeurs mobilières.

Deloitte S.E.N.C.R.L./s.r.l., les auditeurs de la société, a effectué l'audit du contrôle interne à l'égard de l'information financière de TELUS Corporation au 31 décembre 2013.

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

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

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 Principales données financières de l'exercice

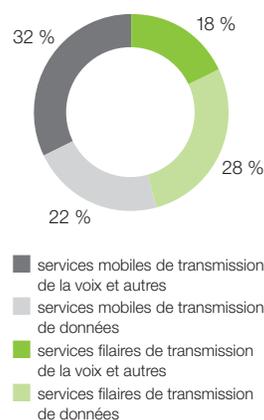
Les principales données financières présentées ci-après sont tirées des états financiers consolidés audités de TELUS datés du 31 décembre 2013 et des états financiers consolidés audités de TELUS datés du 31 décembre 2012, et devraient être lues en parallèle avec ces états.

Principales données financières de l'exercice

Exercices clos les 31 décembre (en millions de dollars, sauf les montants par action)	2013	2012	2011
Produits opérationnels	11 404	10 921	10 397
Bénéfice net ¹⁾	1 294	1 204	1 126
Bénéfice net attribuable aux actions de participation ¹⁾	1 294	1 204	1 130
Bénéfice net par action de participation ^{1), 2)}			
De base	2,02	1,85	1,74
Dilué	2,01	1,84	1,73
Dividendes en espèces déclarés par action de participation ²⁾	1,36	1,22	1,1025
Aux 31 décembre (en millions de dollars)	2013	2012	2011
Total des actifs	21 566	20 445	19 931
Tranche à court terme de la dette à long terme	-	545	1 066
Passifs financiers non courants ³⁾			
Provisions	76	64	29
Dette à long terme	7 493	5 711	5 508
Autres passifs financiers à long terme	122	116	116
	7 691	5 891	5 653
Impôt sur le résultat différé	1 891	1 624	1 600
Actions ordinaires	8 015	7 686	7 513

- 1) Les chiffres pour 2012 et pour 2011 ont été ajustés pour tenir compte de l'application rétrospective d'IAS 19, *Avantages du personnel* (modifiée en 2011).
- 2) Ajusté pour tenir compte du fractionnement d'actions à raison de deux pour une avec prise d'effet le 16 avril 2013.
- 3) Dans notre cas particulier, les passifs financiers ne comprennent pas les passifs qui sont exclus par définition (p. ex., les passifs au titre des avantages du personnel et de la rémunération fondée sur des actions) ou les passifs qui ne se traduiront pas par une future utilisation de ressources économiques (p. ex., les frais différés afférents au branchement et à l'activation de comptes clients et le profit différé sur la cession-bail de bâtiments).

COMPOSITION DES PRODUITS EN 2013 – 82 % TIRÉS DES SERVICES MOBILES ET DE TRANSMISSION DE DONNÉES



Produits opérationnels – Les produits tirés des services mobiles et les produits tirés des services filaires de transmission de données ont représenté ensemble environ 82 % des produits consolidés de 2013 (80 % en 2012 et 77 % en 2011). Les produits tirés des services filaires de transmission de la voix existants demeurent à la baisse, en raison de la concurrence et du remplacement de la technologie.

Bénéfice net – Le bénéfice net tient compte des ajustements liés aux variations de l'impôt sur le résultat découlant des modifications à l'impôt sur le résultat imposées par la loi, des règlements et des redressements visant des exercices antérieurs, y compris les intérêts connexes. Ces ajustements ont eu une incidence défavorable de 3 millions de dollars

sur le bénéfice net en 2013, et une incidence favorable de 12 millions de dollars en 2012 et de 21 millions de dollars en 2011.

Tranche à court terme de la dette à long terme – La diminution comptabilisée en 2013 reflète le remboursement d'une tranche de 300 millions de dollars des billets arrivés à échéance en juin et le remboursement du papier commercial, principalement à l'aide du produit de l'émission en mai de titres de créance à long terme. La diminution comptabilisée en 2012 reflète le remboursement du papier commercial, principalement à l'aide du produit de l'émission en décembre de titres de créance à long terme, tandis que le remboursement des billets de 300 millions de dollars arrivés à échéance en mars 2012 a été neutralisé par le reclassement dans les passifs courants d'une tranche de 300 millions de dollars des billets arrivant à échéance en juin 2013.

Partie non courante de la dette à long terme – L'augmentation comptabilisée en 2013 reflète nos activités de refinancement aux deuxième et quatrième trimestres, y compris l'émission de billets de 2,5 milliards de dollars et le remboursement par anticipation de 700 millions de dollars de billets (se reporter à la *rubrique 7.4*). L'augmentation comptabilisée en 2012 reflète l'émission de billets de 500 millions de dollars en décembre 2012, laquelle a été neutralisée en partie par le reclassement des billets de 300 millions de dollars qui sont devenus exigibles à court terme.

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

Sommaire des résultats trimestriels

(en millions de dollars, sauf les montants par action)

	T4 2013	T3 2013	T2 2013	T1 2013	T4 2012	T3 2012	T2 2012	T1 2012
Produits opérationnels	2 948	2 874	2 826	2 756	2 851	2 774	2 665	2 631
Charges opérationnelles								
Achat de biens et services	1 349	1 237	1 222	1 154	1 330	1 222	1 152	1 116
Charge au titre des avantages du personnel ¹⁾	648	602	606	568	603	562	543	534
Dotation aux amortissements	461	445	446	451	478	461	456	470
Total des charges opérationnelles	2 458	2 284	2 274	2 173	2 411	2 245	2 151	2 120
Bénéfice opérationnel ¹⁾	490	590	552	583	440	529	514	511
Coûts de financement ¹⁾	110	109	132	96	96	96	96	86
Bénéfice avant impôt ¹⁾	380	481	420	487	344	433	418	425
Charge d'impôt sur le résultat ¹⁾	90	125	134	125	81	110	119	106
Bénéfice net et bénéfice net attribuable aux actions de participation ¹⁾	290	356	286	362	263	323	299	319
Bénéfice net par action de participation ^{1), 2)} :								
De base	0,47	0,56	0,44	0,56	0,40	0,49	0,46	0,49
Dilué	0,46	0,56	0,44	0,55	0,40	0,49	0,46	0,49
Dividendes déclarés par action de participation ^{2), 3)}	0,36	0,34	0,34	0,32	0,32	0,305	–	0,595
Entrées liées aux activités opérationnelles	726	1 084	707	729	703	965	788	763
Information supplémentaire ⁴⁾								
BAIIA ^{1), 4)}	951	1 035	998	1 034	918	990	970	981
Coûts de restructuration et autres coûts similaires compris dans le BAIIA ⁴⁾	33	15	39	11	19	3	13	13
BAIIA excluant les coûts de restructuration et autres coûts similaires ⁴⁾	984	1 050	1 037	1 045	937	993	983	994
Flux de trésorerie disponibles ⁴⁾	136	365	192	358	263	426	284	358

1) Les chiffres pour 2012 ont été ajustés pour tenir compte de l'application rétrospective d'IAS 19, *Avantages du personnel* (modifiée en 2011). Se reporter à la rubrique 8.2.

2) Ajusté pour tenir compte du fractionnement d'actions à raison de deux pour une avec prise d'effet le 16 avril 2013.

3) Les dividendes déclarés au premier trimestre de 2012 comprennent le dividende pour le premier trimestre de 29 cents par action versé le 2 avril 2012 et le dividende pour le deuxième trimestre de 30,5 cents par action versé le 3 juillet 2012.

4) Se reporter à la rubrique 11.1, « Mesures financières non définies par les PCGR ».

Tendances

La tendance observée au chapitre des produits consolidés continue de refléter

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 de l'utilisation accrue des services de transmission de données; ii) les produits tirés de l'équipement mobile, qui ont diminué d'un exercice à l'autre au cours des deux derniers trimestres, mais qui ont de façon générale augmenté d'un exercice à l'autre en raison de l'accroissement des ventes de téléphones intelligents à valeur plus élevée; iii) la croissance d'un exercice à l'autre des produits tirés des services mobiles de transmission de données, laquelle découle du service de télévision, du service Internet, des services d'impartition des processus d'affaires et de TELUS Santé et continue d'excéder la baisse des produits tirés des services filaires de transmission de la voix existants et des autres produits.

Les produits à la hausse tirés du réseau mobile reflètent la croissance des produits tirés des services de transmission de données (croissance d'un exercice à l'autre de 14 % et de 16 % au quatrième trimestre et au cours de l'exercice complet 2013, respectivement), 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 2,7 % et de 2,1 %, respectivement, au cours du quatrième trimestre et de l'exercice complet 2013). La croissance des produits tirés des services de transmission de données découle de la plus importante consommation de données en raison de la prolifération des téléphones intelligents, des tablettes et des autres appareils mobiles, facteur neutralisé en partie par l'utilisation accrue de forfaits de partage de données. La croissance des produits tirés des services de transmission de données reflète également la hausse des produits tirés des services d'itinérance. Par conséquent, les PMAA combinés mensuels se sont accrus d'un exercice à l'autre au cours de 13 trimestres consécutifs. Un certain ralentissement de la

tendance au chapitre de la croissance des PMAA tirés des services de transmission de données est imputable aux pressions concurrentielles qui entraînent l'affectation de quantités de données plus importantes aux forfaits, y compris le partage de données, et un nombre plus élevé de forfaits de messagerie textuelle illimitée, ainsi qu'au transfert du trafic de données vers les points d'accès sans fil (Wi-Fi) qui sont de plus en plus disponibles. En juillet 2013, nous avons lancé de nouveaux forfaits de deux ans pour les services mobiles, qui pourraient avoir une incidence sur les tendances futures au chapitre des produits ainsi que sur les frais d'acquisition et de fidélisation des abonnés, y compris l'optimisation des forfaits d'appels et de messagerie textuelle illimités et des forfaits de partage de données des abonnés, et qui pourraient possiblement augmenter la fréquence à laquelle les abonnés mettent leurs appareils et services à jour. Au fur et à mesure que les contrats signés avant juillet 2013 arriveront à échéance et que les abonnés pourront uniquement renouveler leur contrat pour une durée maximale de deux ans, les PMAA combinés devraient augmenter au fil du temps. Toutefois, l'issue de cette situation dépend fortement de la concurrence et du comportement des consommateurs, ainsi que du choix des appareils et d'autres facteurs.

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 saisonnier aux troisième et quatrième trimestres. Ces facteurs peuvent également avoir une plus grande incidence lorsque survient le lancement d'appareils emblématiques. Le BAIIA du secteur des services mobiles affiche habituellement une baisse au quatrième trimestre, en raison de l'intensification de la concurrence et du caractère saisonnier des mises en service. Les ajouts d'abonnés sont habituellement à leur plus faible niveau au premier trimestre. Dans le passé, les PMAA mensuels tirés des services

mobiles ont enregistré des hausses séquentielles aux deuxième et troisième trimestres en raison de l'utilisation accrue de ces services pendant la saison des vacances et du recours aux services d'itinérance, et des baisses séquentielles aux quatrième et premier trimestres.

La tendance à la hausse au chapitre des produits tirés des services filaires de transmission de données reflète l'augmentation continue du nombre d'abonnés à TELUS TV (en hausse de 20 % en 2013) et la croissance des produits par client, ainsi que l'augmentation des produits tirés des services de transmission de données améliorés, des services Internet et des services d'impartition des processus d'affaires. La croissance des produits tirés des services Internet reflète l'accroissement du nombre d'abonnés à notre service Internet haute vitesse (croissance de 5,2 % en 2013) découlant de l'offre de services groupés avec le service Télé OPTIK, ainsi que la croissance des produits par client. 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 et applications 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 propriétaires d'installations. 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 remplacement des lignes de transmission de la voix par les services IP et les services mobiles.

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, ainsi que le caractère saisonnier de la charge liée aux services mobiles des troisième et quatrième trimestres décrit précédemment.

La tendance au chapitre de la charge au titre des avantages du personnel tient compte de l'augmentation des coûts de restructuration liés à l'effectif en 2013, de l'accroissement de la rémunération, des acquisitions d'entreprises qui sont individuellement non significatives, et de l'embauche ciblée de personnel pour soutenir la croissance des services mobiles.

La baisse séquentielle de la dotation aux amortissements aux premier et deuxième trimestres de 2013 est attribuable à des ajustements mineurs découlant de notre programme continu d'analyse de la durée d'utilité des actifs.

Les coûts de financement en 2013 reflètent nos activités de refinancement au cours des deuxième et quatrième trimestres. Fait notable, les coûts de financement au deuxième trimestre de 2013 comprennent une prime de

Ajustements liés à l'impôt sur le résultat

	T4 2013	T3 2013	T2 2013	T1 2013	T4 2012	T3 2012	T2 2012	T1 2012
Incidence sur le bénéfice net (en millions de dollars)	12	2	(22)	5	10	3	(11)	10
Incidence sur le bénéfice par action (en dollars)	0,02	-	(0,03)	0,01	0,02	-	(0,02)	0,02

La tendance au chapitre des entrées liées aux activités opérationnelles reflète la croissance du BAIIA, déduction faite de la hausse des paiements d'intérêts et des paiements d'impôt sur le résultat. La tendance au chapitre des flux de trésorerie disponibles reflète également ces facteurs, déduction faite des dépenses d'investissement plus élevées (excluant les licences de spectre) ayant trait à nos investissements dans l'infrastructure à large bande pour les services filaires et les services mobiles, dans des initiatives visant à assurer la résilience et la fiabilité du réseau et des systèmes en vue de soutenir nos initiatives accordant la priorité aux clients, dans des ententes avec de grandes entreprises et dans des initiatives visant à préparer le réseau et les systèmes à la mise hors service future d'actifs existants.

Compte rendu des résultats du quatrième trimestre

Une analyse des résultats du quatrième trimestre de 2013 est présentée dans l'analyse par la direction des activités opérationnelles incluse dans notre communiqué daté du 13 février 2014.

- Les produits opérationnels consolidés ont augmenté de 97 millions de dollars, ou 3,4 %, au quatrième trimestre de 2013, par rapport au quatrième trimestre de 2012. Les produits tirés des services de transmission de données ont augmenté d'un exercice à l'autre de 78 millions de dollars,

PRODUITS

(en millions de dollars)

T4 13	2 948
T3 13	2 874
T2 13	2 826
T1 13	2 756
T4 12	2 851
T3 12	2 774
T2 12	2 665
T1 12	2 631

BAIIA

(en millions de dollars)

T4 13	951
T3 13	1 035
T2 13	998
T1 13	1 034
T4 12	918
T3 12	990
T2 12	970
T1 12	981

Le BAIIA est une mesure non définie par les PCGR.
Les chiffres pour 2012 ont été ajustés.

23 millions de dollars au titre du remboursement par anticipation de la dette à long terme. De plus, les coûts de financement pour les huit périodes présentées comprennent divers profits ou pertes de change et des montants variables de produits d'intérêts, notamment les produits d'intérêts découlant du règlement de questions fiscales touchant des exercices antérieurs qui se sont élevés à 10 millions de dollars au premier trimestre de 2012.

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

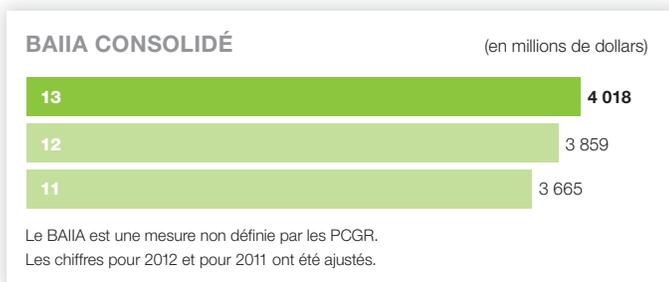
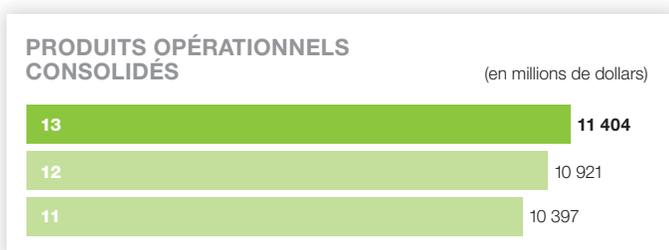
ou 14 %, au quatrième trimestre, résultat qui reflète la croissance du nombre d'abonnés et l'utilisation accrue de ces services. Les produits tirés des services filaires de transmission de données ont augmenté d'un exercice à l'autre de 81 millions de dollars, ou de 11 %, au quatrième trimestre, résultat qui tient à la croissance des services de télévision, des services Internet et des services d'impartition des processus d'affaires, ainsi que du service TELUS Santé. Ces augmentations ont été neutralisées en partie par la baisse continue des produits tirés des services mobiles et filaires de transmission de la voix.

- Au quatrième trimestre de 2013, le bénéfice net a augmenté de 27 millions de dollars, ou 10 %, et le BPA de base s'est accru de 7 cents, ou 17,5 % par rapport au quatrième trimestre de 2012.
- Les entrées liées aux activités opérationnelles ont augmenté de 23 millions de dollars au quatrième trimestre de 2013, par rapport à la période correspondante de 2012, en raison essentiellement de la croissance du BAIIA et des variations favorables du fonds de roulement, facteurs qui ont été en grande partie neutralisés par la hausse des paiements d'intérêts et des paiements d'impôt sur le résultat.

- Les sorties liées aux activités d'investissement se sont accrues de 273 millions de dollars au quatrième trimestre de 2013, par rapport à la période correspondante de 2012, en raison principalement de l'acquisition de Public Mobile pour 229 millions de dollars, déduction faite de la trésorerie acquise.
- Les entrées liées aux activités de financement se sont élevées à 365 millions de dollars au quatrième trimestre de 2013, résultat qui reflète l'émission de titres de créance à long terme de 800 millions de dollars, déduction faite des paiements de dividendes et du remboursement du papier commercial. Les sorties liées aux activités de financement se sont établies à 127 millions de dollars au quatrième trimestre de 2012, résultat qui reflète les paiements de dividendes et la réduction de l'encours du papier commercial, facteurs neutralisés en partie par l'émission de 500 millions de dollars de titres de créance à long terme en décembre 2012.

5.3 Résultats opérationnels consolidés

L'analyse qui suit porte sur notre performance financière consolidée. L'information sectorielle présentée à la note 5 des états financiers consolidés est régulièrement communiquée à notre chef de la direction (le principal décideur opérationnel). Une analyse du rendement de nos secteurs opérationnels est présentée à la rubrique 5.4, « Secteur des services mobiles », à la rubrique 5.5, « Secteur des services filaires », et à la rubrique 7.3, « Sorties liées aux activités d'investissement – Dépenses d'investissement ».



Produits opérationnels

Exercices clos les 31 décembre (en millions de dollars)	2013	2012	Variation
Services	10 601	10 079	5,2 %
Équipement	735	773	(4,9)%
Produits tirés des services et de l'équipement	11 336	10 852	4,5 %
Autres produits opérationnels	68	69	(1,4)%
	11 404	10 921	4,4 %

Les produits opérationnels consolidés ont augmenté de 483 millions de dollars en 2013.

- Les **produits tirés des services** ont augmenté de 522 millions de dollars en 2013, en raison de la croissance des abonnés aux services mobiles, au service de télévision et au service Internet ainsi que de l'accroissement des produits tirés des services de transmission de données, facteurs neutralisés en partie par la baisse des produits tirés des services mobiles et filaires de transmission de la voix, et par la diminution des lignes d'accès au réseau filaire.

- Les **produits tirés de l'équipement** ont diminué de 38 millions de dollars en 2013. Les ventes d'équipement mobile ont diminué en 2013, résultat qui tient à la diminution des dépenses des entreprises, y compris les dépenses des gouvernements, ainsi qu'à une importante vente d'équipement négociée au troisième trimestre de 2012. Les ventes d'équipement mobile ont augmenté légèrement, en raison de l'accroissement des volumes de fidélisation d'abonnés et de la plus grande proportion de téléphones intelligents vendus.
- Les **autres produits opérationnels** comprennent les subventions transférables concernant les zones de desserte à coût élevé, le recouvrement des coûts liés à l'effectif en vertu de programmes gouvernementaux admissibles et la comptabilisation des montants prélevés du compte de report lié à la réglementation sur le plafonnement des prix, ainsi que les profits, le bénéfice ou les pertes sur placements, et les profits ou pertes à la cession de biens immobiliers.

Les autres produits opérationnels ont diminué de 1 million de dollars en 2013, les profits sur placements en 2013 ayant été neutralisés par la diminution de l'aide publique et par la comptabilisation, à l'exercice précédent, du profit de 7 millions de dollars avant impôt, déduction faite des pertes liées à la participation au titre de la coentreprise immobilière résidentielle Jardin TELUS.

Charges opérationnelles

Exercices clos les 31 décembre (en millions de dollars)	2013	2012	Variation
Achat de biens et services	4 962	4 820	2,9 %
Charge au titre des avantages du personnel	2 424	2 242	8,1 %
Amortissement des immobilisations corporelles	1 380	1 422	(3,0)%
Amortissement des immobilisations incorporelles	423	443	(4,5)%
	9 189	8 927	2,9 %

Les charges opérationnelles consolidées ont augmenté de 262 millions de dollars en 2013.

- L'**achat de biens et services** a augmenté de 142 millions de dollars en 2013. Cette hausse reflète l'augmentation des coûts de programmation liés aux services de télévision et la hausse des coûts liés au réseau et des coûts visant à soutenir la croissance du nombre d'abonnés aux services mobiles, facteurs neutralisés en partie par la diminution des frais de marketing liés aux services mobiles et par le plus faible coût des produits vendus découlant des ventes moins élevées d'équipement filaire.
- La **charge au titre des avantages du personnel** a augmenté de 182 millions de dollars en 2013, en raison principalement de l'accroissement de la rémunération et des coûts liés aux programmes d'avantages du personnel, de la hausse des coûts de restructuration au titre des initiatives liées à l'effectif, ainsi que des acquisitions d'entreprises qui sont individuellement non significatives.
- L'**amortissement des immobilisations corporelles** a diminué de 42 millions de dollars en 2013. Cette diminution tient principalement à des ajustements comptabilisés en 2013 et en 2012, qui découlent de notre programme continu d'analyse de la durée d'utilité des actifs, facteur neutralisé en partie par la croissance des immobilisations (telles que les actifs liés au réseau à large bande et aux services de télévision, le réseau LTE mobile et les centres de données Internet).
- L'**amortissement des immobilisations incorporelles** a diminué de 20 millions de dollars en 2013. La diminution tient aux ajustements comptabilisés à l'exercice précédent qui découlent de notre programme continu d'analyse de la durée d'utilité des actifs et à l'accroissement des logiciels entièrement amortis, facteurs neutralisés en partie par les augmentations découlant des nouveaux logiciels administratifs et logiciels pour applications réseau et des acquisitions.

En décembre 2013, nous avons effectué notre test de dépréciation annuel des immobilisations incorporelles et du goodwill, et déterminé qu'aucune dépréciation ne s'était produite. Se reporter à l'analyse connexe présentée à la rubrique 8.1, « Estimations comptables critiques ».

Bénéfice opérationnel

Exercices clos les 31 décembre (en millions de dollars)	2013	2012	Variation
	2 215	1 994	11,1 %

Le bénéfice opérationnel a augmenté de 221 millions de dollars en 2013. Ce résultat tient compte de la hausse de 146 millions de dollars du BAIIA du secteur des services mobiles, de la hausse de 13 millions de dollars du BAIIA du secteur des services filaires et de la réduction de 62 millions de dollars du total de la dotation aux amortissements.

Coûts de financement

Exercices clos les 31 décembre (en millions de dollars)	2013	2012	Variation
Charges d'intérêts, compte non tenu de la prime au titre du remboursement par anticipation de la dette à long terme	380	355	7,0 %
Prime au titre du remboursement par anticipation de la dette à long terme	23	–	n.s.
Montant net des charges d'intérêts au titre des régimes à prestations définies du personnel	54	42	28,6 %
Charges (produits) d'intérêts et (profits) de change	(10)	(23)	56,5 %
	447	374	19,5 %

Les coûts de financement ont augmenté de 73 millions de dollars en 2013. Cette hausse s'explique essentiellement par nos activités de refinancement aux deuxième et quatrième trimestres de 2013, qui ont donné lieu à l'augmentation de l'encours de notre dette à long terme et à la réduction du risque de refinancement à court terme au moyen de l'accroissement de la durée moyenne à l'échéance de notre dette à long terme, la portant de 5,5 ans à l'exercice précédent à 9,4 ans au 31 décembre 2013. Le taux d'intérêt moyen pondéré de la dette à long terme (excluant le papier commercial) s'élevait à 5,00 % au 31 décembre 2013, par rapport à 5,27 % à l'exercice précédent. Pour des renseignements plus détaillés, se reporter à « Émission et remboursement de titres de créance à long terme », à la rubrique 7.4.

- Les **charges d'intérêts** ont augmenté de 25 millions de dollars en 2013, en raison principalement de l'augmentation de la dette à long terme et du remboursement du papier commercial à faible taux.
- La **prime au titre du remboursement par anticipation de la dette à long terme** constitue une charge de 23 millions de dollars avant impôt, qui découle du remboursement par anticipation en mai 2013, un an avant leur échéance initiale, de billets de série CF à 4,95 % d'un montant de 700 millions de dollars.

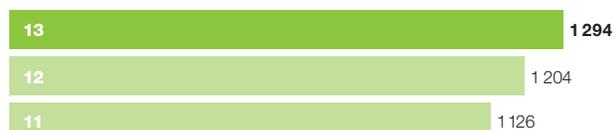
CHARGES D'INTÉRÊTS

(en millions de dollars)



BÉNÉFICE NET

(en millions de dollars)



Les chiffres pour 2012 et pour 2011 ont été ajustés.

- Le **montant net des charges d'intérêts au titre des régimes à prestations définies du personnel** est, pour les périodes de 2013 et de 2012, calculé en fonction du montant net du passif au titre des prestations définies aux 31 décembre 2012 et 2011, respectivement. L'augmentation en 2013 reflète la hausse du montant net du passif au titre des prestations définies en 2012, qui a été neutralisée en partie seulement par la réduction du taux d'actualisation. Nous nous attendons à ce que le montant net des charges d'intérêts au titre des régimes de retraite à prestations définies du personnel en 2014 soit ramené à un montant nominal, situation qui tient au fait que le déficit net au titre de ces régimes sera remplacé par un excédent nominal tenant aux rendements élevés enregistrés en 2013 et à l'application d'un taux d'actualisation plus élevé au 31 décembre 2013, déduction faite de l'augmentation des espérances de vie hypothétiques.
- Les **produits d'intérêts et profits de change** fluctuent d'une période à l'autre. Les produits d'intérêts se sont élevés à 8 millions de dollars en 2013 (résultat qui tient compte d'un montant de 4 millions de dollars découlant du règlement de questions fiscales touchant des exercices antérieurs), par rapport à 15 millions de dollars en 2012 (résultat qui tient compte d'un montant de 14 millions de dollars découlant du règlement de questions fiscales touchant des exercices antérieurs). La tranche résiduelle des résultats obtenus représente le montant net des profits de change.

Impôt sur le résultat

Exercices clos les 31 décembre (en millions de dollars, sauf les taux d'imposition)	2013	2012	Variation
Impôts de base combinés aux taux d'imposition prévus par la loi moyens pondérés	461	415	11,1 %
Écart de taux d'imposition appliqué au redressement lié à des exercices antérieurs, et ajustements corrélatifs à ce redressement	22	12	83,3 %
Réévaluation du passif d'impôt différé pour refléter les taux d'imposition prévus par la loi	(14)	(13)	(7,7)%
Autres	5	2	150,0 %
	474	416	13,9 %
Taux d'imposition combinés prévus par la loi (en %)	26,1	25,7	0,4 pt
Taux d'imposition effectifs (en %)	26,8	25,7	1,1 pt

Les impôts de base combinés aux taux d'imposition prévus par la loi moyens pondérés ont augmenté de 46 millions de dollars en 2013, en raison de la croissance du bénéfice avant impôt et de la hausse du taux d'imposition prévu par la loi en Colombie-Britannique, qui est passé de 10 % à 11 % avec prise d'effet le 1^{er} avril 2013. La réévaluation des passifs d'impôt différé en 2013 tient à la hausse du taux d'imposition des sociétés en Colombie-Britannique, et celle effectuée en 2012 tient à l'élimination, au deuxième trimestre de 2012, des réductions du taux d'imposition des sociétés en Ontario adoptées antérieurement.

Bénéfice global

Exercices clos les 31 décembre (en millions de dollars)	2013	2012	Variation
Bénéfice net	1 294	1 204	7,5 %
Autres éléments du résultat global :			
Éléments qui peuvent ultérieurement être reclassés en résultat	(9)	29	n.s.
Élément qui ne sera jamais ultérieurement reclassé en résultat – réévaluation des régimes d'avantages du personnel	998	(286)	n.s.
Bénéfice global	2 283	947	141,1 %

Le bénéfice global a augmenté de 1,3 milliard de dollars en 2013, résultat qui tient compte d'une hausse de 90 millions de dollars du bénéfice net (se reporter à « *Faits saillants opérationnels* », à la rubrique 1.3). L'augmentation tient principalement à la réévaluation des régimes d'avantages du personnel découlant du rendement élevé des actifs des régimes et à l'augmentation du taux

d'actualisation, déduction faite de l'augmentation des espérances de vie hypothétiques. Les éléments qui peuvent ultérieurement être reclassés en résultat comprennent les variations de la juste valeur latente des dérivés désignés comme des couvertures de flux de trésorerie, les écarts de change découlant de la conversion des états financiers des établissements à l'étranger, ainsi que les variations de la juste valeur latente de placements disponibles à la vente.

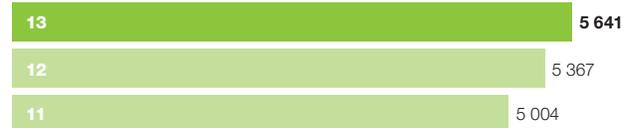
5.4 Secteur des services mobiles

Indicateurs opérationnels – secteur des services mobiles (en excluant Public Mobile)¹⁾

Aux 31 décembre	2013	2012	Variation
Abonnés^{1), 2)} (en milliers)			
Postpayés	6 751	6 543	3,2 %
Prépayés	1 056	1 127	(6,3)%
Total	7 807	7 670	1,8 %
Proportion du nombre d'abonnés qui sont des abonnés des services postpayés ^{1), 2)} (en %)			
	86,5	85,3	1,2 pt
Population couverte par le réseau HSPA+ ³⁾ (en millions)			
	34,9	34,3	1,7 %
Population couverte par le réseau LTE ³⁾ (en millions)			
	28,8	23,9	20,5 %
Exercices clos les 31 décembre			
	2013	2012	Variation
Ajouts bruts d'abonnés^{1), 2)} (en milliers)			
Postpayés	1 118	1 174	(4,8)%
Prépayés	496	472	5,1 %
Total	1 614	1 646	(1,9)%
Ajouts nets d'abonnés^{1), 2)} (en milliers)			
Postpayés	378	414	(8,7)%
Prépayés	(71)	(83)	14,5 %
Total	307	331	(7,3)%
PMAA, par mois^{1), 4)} (en dollars)			
Voix	34,39	36,39	(5,5)%
Données	26,99	24,00	12,5 %
Combinés	61,38	60,39	1,6 %
Taux de désabonnement, par mois^{1), 4)} (en %)			
Combinés	1,41	1,47	(0,06) pt
Services postpayés	1,03	1,09	(0,06) pt
Frais d'acquisition ⁵⁾ par ajout brut d'abonné ^{1), 4)} (en dollars)			
	400	408	(2,0)%
Frais de fidélisation par rapport aux produits tirés des services de réseau ^{1), 4)} (en %)			
	11,4	11,4	–

- Lorsque cela est indiqué, les indicateurs opérationnels pour le secteur des services mobiles excluent ceux liés à Public Mobile (société acquise le 29 novembre 2013). Public Mobile avait environ 222 000 abonnés au 31 décembre 2013, qui sont tous des abonnés des services prépayés.
- Avec prise d'effet au deuxième trimestre de 2013 et sur une base prospective, les abonnés aux services machine à machine sont exclus de ce résultat. Le nombre d'abonnés cumulatif tient compte d'ajustements du solde d'ouverture effectués le 1^{er} avril 2013 afin d'éliminer environ 76 000 abonnés aux services machine à machine. Avec prise d'effet au quatrième trimestre de 2013, nous avons ajusté, sur une base prospective, le nombre d'abonnés des services mobiles postpayés de manière à supprimer les abonnés du service Mike, étant donné que nous avons cessé de commercialiser les produits Mike et que nous avons amorcé la mise hors service du réseau iDEN. Le nombre cumulé de connexions d'abonnés tient compte d'un ajustement au 1^{er} octobre 2013 effectué de manière à supprimer environ 94 000 abonnés au service Mike du nombre d'abonnés des services mobiles postpayés, nombre qui représente selon nous les abonnés qui ne sont pas susceptibles de migrer vers nos nouveaux services.
- Y compris les ententes de partage de réseau.
- Se reporter à la rubrique 11.2, « Indicateurs opérationnels – 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.
- Frais d'acquisition.

PRODUITS TIRÉS DU RÉSEAU MOBILE (en millions de dollars)



BAIIA DU SECTEUR DES SERVICES MOBILES (en millions de dollars)



Les chiffres pour 2012 et pour 2011 ont été ajustés.

Produits opérationnels – secteur des services mobiles

Exercices clos les 31 décembre (en millions de dollars, sauf les ratios)	2013	2012	Variation
Voix	3 172	3 241	(2,1)%
Données	2 469	2 126	16,1 %
Produits tirés des services de réseau	5 641	5 367	5,1 %
Équipement et autres produits	489	478	2,3 %
Produits opérationnels externes	6 130	5 845	4,9 %
Produits tirés des services de réseau liés aux activités intersectorielles	47	41	14,6 %
Total des produits opérationnels¹⁾	6 177	5 886	4,9 %
Produits tirés des services de transmission de données par rapport aux produits tirés des services de réseau (en %)			
	44	40	4 pts

- Comprend les produits de 9 millions de dollars de Public Mobile, qui se composent d'un montant de 7 millions de dollars au titre des produits tirés des services de réseau et d'un montant de 2 millions de dollars au titre de l'équipement et autres produits.

Les produits du secteur des services mobiles ont augmenté de 291 millions de dollars, ou 4,9 %, en 2013, en raison de la croissance des produits tirés des services de transmission de données, facteur qui a été neutralisé par une légère baisse des produits tirés des services de transmission de la voix. Le total tient compte des produits de 9 millions de dollars de Public Mobile au titre des produits tirés des services de réseau et de l'équipement et autres produits pour la période du 29 novembre au 31 décembre 2013 par suite de l'acquisition.

Les produits tirés des services de réseau provenant de clients externes se sont accrus de 274 millions de dollars en 2013.

- Les produits tirés des services de transmission de la voix, qui comprennent un montant de 7 millions de dollars attribuable à Public Mobile, ont diminué de 69 millions de dollars en 2013. En excluant Public Mobile, les PMAA tirés des services de transmission de la voix se sont établis à 34,39 \$ en 2013, en baisse de 2,00 \$, ou 5,5 %, par rapport à 2012. La baisse des PMAA tirés des services de transmission de la voix s'explique par l'utilisation accrue des forfaits minutes incluses pour les appels locaux et interurbains, par le 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, par la baisse des tarifs liés aux services de transmission de la voix en itinérance, ainsi que par la pénétration accrue de la marque Koodo, qui génère de plus faibles PMAA, facteurs neutralisés en partie par l'accroissement des volumes liés aux services d'itinérance et par la hausse des tarifs pour les minutes non incluses.

- Les produits tirés des services de transmission de données, qui comprennent un montant nominal lié à Public Mobile, ont augmenté de 343 millions de dollars en 2013. Cette hausse reflète la croissance du nombre d'abonnés et l'utilisation accrue de ces services stimulée par des taux élevés d'adoption de téléphones intelligents, l'élargissement de la couverture de notre réseau LTE, ainsi que la croissance continue des produits tirés des services de transmission de données en itinérance provenant de la hausse des volumes liés aux services d'itinérance. En excluant Public Mobile, les PMAA tirés des services de transmission de données se sont établis à 26,99 \$ en 2013, résultat qui reflète une hausse de 2,99 \$, ou 12 %, par rapport à 2012.
- En excluant Public Mobile, les PMAA combinés mensuels se sont établis à 61,38 \$ en 2013, ce qui reflète une hausse de 0,99 \$, ou 1,6 %, par rapport à 2012. Cette hausse est attribuable à un changement dans la composition des abonnés et à l'utilisation accrue des services de transmission de données et des services d'itinérance, facteurs neutralisés en partie par la baisse des PMAA tirés des services de transmission de la voix et par la pénétration accrue de la marque Koodo, qui génère de plus faibles PMAA.
- En excluant Public Mobile, les ajouts bruts d'abonnés se sont élevés à 1 614 000 en 2013, ce qui reflète une diminution de 32 000 par rapport à 2012. Les ajouts bruts d'abonnés des services postpayés se sont établis à 1 118 000 en 2013, ce qui reflète une diminution d'un exercice à l'autre de 56 000 par rapport à 2012, qui découle de la plus faible croissance du marché et de la vive concurrence continue. Les ajouts bruts d'abonnés des services prépayés se sont établis à 496 000 en 2013, ce qui reflète une augmentation d'un exercice à l'autre de 24 000 par rapport à 2012, qui tient principalement aux activités de mise en service liées aux services prépayés sous la marque Koodo lancés en août 2012.
- En excluant Public Mobile, les ajouts nets d'abonnés se sont établis à 307 000 en 2013, ce qui reflète une diminution de 24 000 par rapport à 2012. Les ajouts nets d'abonnés des services postpayés se sont établis à 378 000 en 2013, résultat qui reflète une diminution de 36 000 par rapport à 2012, laquelle tient aux éléments décrits ci-dessus ayant influé sur les ajouts bruts d'abonnés, facteurs neutralisés en partie par la diminution du taux de désabonnement et par un changement dans la composition des abonnés. Les réductions nettes des abonnés des services prépayés se sont établies à 71 000 en 2013, par rapport à 83 000 en 2012. L'amélioration tient essentiellement aux nouveaux abonnés attirés par les services prépayés sous la marque Koodo. Les pertes d'abonnés des services prépayés combinées reflètent les conversions aux services postpayés, ainsi que la vive concurrence continue découlant des forfaits initiaux moins élevés.
- En excluant Public Mobile, le taux de désabonnement mensuel combiné des abonnés des services mobiles s'est établi à 1,41 % en 2013 (1,47 % en 2012). L'amélioration du taux de désabonnement combiné tient à nos initiatives accordant la priorité aux clients et à notre approche client transparente, qui permettent à TELUS de se différencier dans un marché très concurrentiel, ainsi qu'à la plus grande proportion du nombre d'abonnés qui ont opté pour les services postpayés. Malgré la croissance plus lente du marché et les offres promotionnelles d'autres entreprises titulaires et de nouveaux venus offrant des services sans fil évolués, le taux de désabonnement mensuel moyen des abonnés des services postpayés est demeuré faible et s'est établi à 1,03 % en 2013, soit une baisse par rapport à 1,09 % en 2012.

Les produits tirés de l'équipement et autres produits, qui tiennent compte d'un montant de 2 millions de dollars attribuable à Public Mobile, ont augmenté de 11 millions de dollars en 2013. L'augmentation découle de la hausse des volumes de fidélisation d'abonnés ainsi que de la plus grande proportion de ventes de téléphones intelligents, facteurs neutralisés en partie par la diminution du nombre brut de mises en service et par l'élimination des frais de mise en service et des frais de renouvellement au quatrième trimestre de 2012.

- Le taux d'adoption des téléphones intelligents a représenté 77 % des ajouts bruts d'abonnés des services postpayés au 31 décembre 2013, par rapport à 66 % 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. La plus grande proportion de téléphones intelligents vendus 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 par client sur la durée de l'appareil.

Les produits tirés des services de réseau liés aux activités intersectorielles représentent les services fournis au secteur des services filaires. Ces produits sont éliminés au moment de la consolidation de même que les charges connexes du secteur des services filaires.

Charges opérationnelles – secteur des services mobiles

Exercices clos les 31 décembre (en millions de dollars)	2013	2012	Variation
Achat de biens et services :			
Charges liées aux ventes d'équipement	1 279	1 257	1,8 %
Charges opérationnelles des services de réseau	707	674	4,9 %
Frais de marketing	423	431	(1,9)%
Autres ^{1,2)}	507	461	10,0 %
Charge au titre des avantages du personnel ¹⁾	657	605	8,6 %
Total des charges opérationnelles²⁾	3 573	3 428	4,2 %

1) Comprend les coûts de restructuration et autres coûts similaires. Se reporter à « Investir dans les ressources internes », à la rubrique 2.2.

2) Comprend des charges opérationnelles liées à Public Mobile totalisant 19 millions de dollars, dont une tranche de 8 millions de dollars a trait aux coûts de restructuration et autres coûts similaires.

Les charges du secteur des services mobiles ont augmenté de 145 millions de dollars en 2013. Les charges opérationnelles liées à Public Mobile pour la période du 29 novembre au 31 décembre 2013 par suite de l'acquisition se sont établies à 19 millions de dollars.

Les charges liées aux ventes d'équipement, qui comprennent un montant de 3 millions de dollars lié à Public Mobile, ont augmenté d'un exercice à l'autre de 22 millions de dollars en 2013, résultat qui reflète la hausse des volumes de fidélisation d'abonnés, ainsi que le plus grand nombre de téléphones intelligents vendus aux nouveaux abonnés et aux abonnés existants.

- Les frais de fidélisation exprimés en pourcentage des produits tirés des services de réseau se sont établis à 11,4 % en 2013 et en 2012.
- Les frais d'acquisition par ajout brut d'abonné se sont élevés à 400 \$ en 2013, en baisse de 8 \$ par rapport à 2012. Cette diminution s'explique essentiellement par la rigueur au chapitre des promotions et par la réduction des coûts de financement par appareil, facteurs neutralisés en partie par la hausse des commissions tenant à une plus grande proportion de téléphones intelligents vendus.

Les charges opérationnelles des services de réseau, qui comprennent un montant de 4 millions de dollars lié à Public Mobile, ont augmenté de 33 millions de dollars en 2013, résultat qui découle des volumes à la hausse liés aux services de transmission de données en itinérance, l'augmentation des coûts opérationnels liés à l'élargissement du réseau LTE et le remboursement au titre d'un règlement non récurrent lié aux services d'itinérance comptabilisé au deuxième trimestre de 2012 ayant été neutralisés en partie par la réduction des tarifs liés aux revenus partagés des services d'itinérance et par la baisse des coûts liés aux licences d'utilisation.

Les frais de marketing, qui comprennent un montant nominal lié à Public Mobile, ont diminué d'un exercice à l'autre de 8 millions de dollars en 2013. Nous avons de façon générale réduit nos dépenses, en raison de la réduction des commissions découlant des plus faibles niveaux d'ajouts bruts d'abonnés.

Les autres charges au titre de l'achat de biens et services ont augmenté de 46 millions de dollars en 2013, en raison de l'augmentation des coûts de restructuration et autres coûts similaires liés au regroupement de biens immobiliers et à l'acquisition d'entreprises, y compris un montant de 8 millions de dollars lié à Public Mobile, ainsi que de l'augmentation des coûts liés à la main-d'œuvre externe et des frais d'administration afin de soutenir la croissance du nombre d'abonnés.

La charge au titre des avantages du personnel, qui comprend un montant de 3 millions de dollars lié à Public Mobile, a augmenté de 52 millions de dollars en 2013, en raison de l'accroissement de la rémunération et des coûts liés aux programmes d'avantages du personnel, de l'augmentation du nombre d'employés équivalents temps plein pour assurer le service à la clientèle et le soutien technique afin de prendre en charge la croissance du nombre d'abonnés, et de l'utilisation accrue de téléphones intelligents.

BAIIA – secteur des services mobiles

Exercices clos les 31 décembre (en millions de dollars, sauf les marges)	2013	2012	Variation
BAIIA ¹⁾	2 604	2 458	5,9 %
Coûts de restructuration et autres coûts similaires compris dans le BAIIA ²⁾	30	13	130,8 %
BAIIA excluant les coûts de restructuration et autres coûts similaires	2 634	2 471	6,6 %
Marge du BAIIA (en %)	42,1	41,8	0,3 pt
BAIIA par rapport aux produits tirés des services de réseau ³⁾ (en %)	45,8	45,4	0,4 pt
BAIIA excluant les coûts de restructuration et autres coûts similaires par rapport aux produits tirés des services de réseau (en %)	46,3	45,7	0,6 pt

1) Tient compte d'une incidence défavorable de 10 millions de dollars sur le BAIIA liée à Public Mobile pour le quatrième trimestre et l'exercice complet 2013.

2) Tient compte d'un montant de 8 millions de dollars lié à la Public Mobile.

3) Le total des produits tirés des services de réseau tient compte des produits tirés des services de réseau liés aux activités intersectorielles.

Le BAIIA du secteur des services mobiles a augmenté de 146 millions de dollars, ou 5,9 %, en 2013. L'acquisition de Public Mobile a entraîné une diminution de 10 millions de dollars du BAIIA du secteur des services mobiles en 2013. Le BAIIA du secteur des services mobiles excluant Public Mobile s'est établi à 2 614 millions de dollars en 2013, soit une hausse de 6,3 %. Le BAIIA du secteur des services mobiles excluant les coûts de restructuration et autres coûts similaires s'est accru d'un exercice à l'autre de 163 millions de dollars, ou 6,6 %, en 2013. Ces hausses reflètent la croissance des produits tirés des services de réseau et la hausse des produits tirés des services de réseau réacheminés vers le BAIIA, malgré la hausse des frais liés aux services de transmission de données en itinérance et l'augmentation des coûts liés à la main-d'œuvre externe en vue de soutenir la croissance du nombre d'abonnés.

5.5 Secteur des services filaires

Indicateurs opérationnels – secteur des services filaires

Aux 31 décembre (en milliers)	2013	2012	Variation
Abonnés à Internet haute vitesse	1 395	1 326	5,2 %
Abonnés à TELUS TV	815	678	20,2 %
Lignes d'accès au réseau :			
Lignes résidentielles	1 643	1 767	(7,0)%
Lignes d'affaires	1 611	1 639	(1,7)%
Total des lignes d'accès au réseau	3 254	3 406	(4,5)%
Exercices clos les 31 décembre (en milliers)	2013	2012	Variation
Ajouts nets d'abonnés à Internet haute vitesse	69	84	(17,9)%
Ajouts nets d'abonnés à TELUS TV	137	169	(18,9)%
Pertes nettes de lignes d'accès au réseau :			
Lignes résidentielles	(124)	(148)	(16,2)%
Lignes d'affaires	(28)	(39)	(28,2)%
Total des pertes de lignes d'accès au réseau	(152)	(187)	(18,7)%

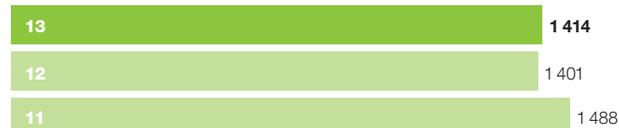
PRODUITS EXTERNES DU SECTEUR DES SERVICES FILAIRES

(en millions de dollars)



BAIIA DU SECTEUR DES SERVICES FILAIRES

(en millions de dollars)



Les chiffres pour 2012 et pour 2011 ont été ajustés.

Produits opérationnels – secteur des services filaires

Exercices clos les 31 décembre (en millions de dollars)	2013	2012	Variation
Services et équipement de transmission de données	3 208	2 896	10,8 %
Services locaux de transmission de la voix	1 335	1 416	(5,7)%
Services interurbains de transmission de la voix	400	425	(5,9)%
Autres services et équipement	267	272	(1,8)%
Produits tirés des services et de l'équipement	5 210	5 009	4,0 %
Autres produits opérationnels	64	67	(4,5)%
Produits opérationnels externes	5 274	5 076	3,9 %
Produits tirés d'activités intersectorielles	169	170	(0,6)%
Total des produits opérationnels	5 443	5 246	3,8 %

Le total des produits du secteur des services filaires a augmenté de 197 millions de dollars, ou 3,8 %, en 2013, en raison de la croissance continue des produits tirés des services de transmission de données, laquelle a été neutralisée en partie par la baisse continue des produits tirés des services de transmission de la voix existants.

Les produits tirés des services et de l'équipement ont augmenté de 201 millions de dollars en 2013.

- Les produits tirés des services et de l'équipement de transmission de données ont augmenté de 312 millions de dollars en 2013, résultat qui est principalement attribuable i) à l'augmentation des produits tirés de TELUS TV découlant de la croissance de 20 % du nombre d'abonnés et de la hausse des produits opérationnels par client; ii) à l'accroissement des produits tirés des services Internet et des services de transmission de données améliorés reflétant la croissance de 5,2 % du nombre d'abonnés au service Internet haute vitesse, l'augmentation des produits opérationnels par client et la croissance des services aux clients d'affaires; iii) à la croissance des services internationaux d'impartition des processus d'affaires fournis aux clients d'affaires; iv) à la croissance des produits tirés de TELUS Santé. Ces augmentations ont été neutralisées en partie par la diminution des produits tirés des services de vidéoconférence, conjuguée à la réduction des ventes d'équipement de transmission de données, qui tient à la réduction des dépenses des entreprises, y compris les dépenses des gouvernements, ainsi qu'à une vente d'équipement négociée au troisième trimestre de 2012.
- Les ajouts nets d'abonnés à Internet haute vitesse et à TELUS TV ont diminué légèrement en 2013, par rapport à 2012, tandis que la croissance du marché connaît une modération. La priorité que nous continuons d'accorder à l'élargissement du marché accessible pour nos services Télé OPTIK et Internet haute vitesse, conjuguée au groupement de ces services, s'est traduite par une croissance du nombre combiné d'abonnés de plus de 10 % en 2013.
- Les produits tirés des services locaux de transmission de la voix ont reculé de 81 millions de dollars en 2013, en raison de la diminution continue des produits tirés des services existants, laquelle reflète la réduction de 4,5 % des lignes d'accès au réseau au cours de l'exercice.
- Les pertes de lignes résidentielles d'accès au réseau en 2013 reflètent la tendance continue au chapitre du remplacement de la technologie en faveur des services mobiles et des services Internet, y compris les pertes en faveur de concurrents. Le nombre à la baisse de pertes de lignes d'accès au réseau d'un exercice à l'autre, qui est de 24 000 pour 2013, reflète nos initiatives accordant la priorité aux clients qui visent à rehausser l'expérience client et à accroître la probabilité que nos clients recommandent TELUS, ainsi que les pertes comptabilisées au premier trimestre de 2012, qui étaient imputables aux importantes réductions de tarifs offertes par Shaw Communications en Colombie-Britannique et en Alberta.
- Les pertes de lignes d'affaires d'accès au réseau continuent de refléter le remplacement de la technologie et l'intensification de la concurrence dans le secteur des PME, mais elles ont ralenti, ce qui reflète nos efforts visant à rehausser l'expérience client ainsi que la croissance enregistrée dans le secteur des ressources. Les pertes de lignes d'affaires d'accès au réseau ont diminué de 11 000 en 2013, par rapport à 2012.
- Les produits tirés des services interurbains de transmission de la voix ont diminué de 25 millions de dollars en 2013, en raison du remplacement continu de la technologie en faveur des services mobiles et des services Internet, de la concurrence et de la diminution du nombre d'abonnés aux services locaux, facteurs neutralisés en partie par la hausse de certains tarifs au premier trimestre de 2013.
- Les produits tirés de l'équipement et autres produits tirés des services ont diminué de 5 millions de dollars en 2013, en raison essentiellement de la baisse des ventes d'équipement de transmission de la voix.

Les autres produits opérationnels ont diminué de 3 millions de dollars en 2013, résultat qui tient au fait que les profits sur placements en 2013 ont été neutralisés par la réduction de l'aide publique et par le profit de 7 millions de dollars avant impôt, déduction faite des pertes liées à la participation au titre de la coentreprise immobilière résidentielle Jardin TELUS, comptabilisé à l'exercice précédent.

Les produits tirés des activités intersectorielles représentent les services fournis 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

Exercices clos les 31 décembre (en millions de dollars)	2013	2012	Variation
Achat de biens et services ¹⁾	2 262	2 208	2,4 %
Charges au titre des avantages du personnel ¹⁾	1 767	1 637	7,9 %
Total des charges opérationnelles	4 029	3 845	4,8 %

1) Comprend les coûts de restructuration et autres coûts similaires. Se reporter à « Investir dans les ressources internes », à la rubrique 2.2.

Le total des charges opérationnelles a augmenté de 184 millions de dollars en 2013.

- Les charges au titre de l'achat de biens et services ont augmenté de 54 millions de dollars en 2013, en raison essentiellement de l'augmentation des coûts de programmation liés aux services TELUS TV, facteur qui a été neutralisé en partie par la baisse du coût des ventes d'équipement tenant à la réduction des dépenses des entreprises, y compris les dépenses des gouvernements, et par une vente d'équipement négociée au troisième trimestre de 2012.
- La charge au titre des avantages du personnel a augmenté de 130 millions de dollars en 2013, en raison de la hausse de la rémunération et des coûts liés aux programmes d'avantages du personnel, de l'accroissement des coûts de restructuration au titre des initiatives liées à l'effectif et de l'élargissement des services d'impartition des processus d'affaires à l'intention des clients d'affaires, facteurs neutralisés en partie par l'augmentation des coûts liés à la main-d'œuvre incorporés et par la diminution du nombre d'employés équivalents temps plein au pays au cours du dernier exercice, qui découle de nos initiatives d'efficacité opérationnelle. Les coûts de restructuration et autres coûts similaires compris dans la charge au titre des avantages du personnel se sont établis à 62 millions de dollars en 2013, ce qui représente une hausse de 33 millions de dollars par rapport à 2012.

BAIIA – secteur des services filaires

Exercices clos les 31 décembre (en millions de dollars, sauf les marges)	2013	2012	Variation
BAIIA	1 414	1 401	0,9 %
Coûts de restructuration et autres coûts similaires compris dans le BAIIA	68	35	94,3 %
BAIIA excluant les coûts de restructuration et autres coûts similaires	1 482	1 436	3,2 %
Marge du BAIIA (en %)	26,0	26,7	(0,7) pt
Marge du BAIIA excluant les coûts de restructuration et autres coûts similaires (en %)	27,2	27,4	(0,2) pt

Le BAIIA du secteur des services filaires a augmenté de 13 millions de dollars, ou 0,9 %, en 2013. Le BAIIA excluant les coûts de restructuration et autres coûts similaires s'est accru de 46 millions de dollars, ou 3,2 %. Ces résultats s'expliquent par l'amélioration des produits liés au service Internet haute vitesse et au service TELUS TV, laquelle découle du fait que les tarifs spéciaux de lancement ne s'appliquent plus à certains abonnements, par la croissance du nombre d'abonnés et de certaines hausses de tarifs, ainsi que par les économies découlant de nos initiatives d'efficacité opérationnelle, déduction faite de la hausse des coûts de programmation liés aux services de télévision et de l'incidence non récurrente des importantes inondations survenues dans le sud de l'Alberta en juin 2013 (7 millions de dollars). La marge du BAIIA excluant les coûts de restructuration et autres coûts similaires est demeurée relativement inchangée, résultat qui tient au fait que la croissance des services de transmission de données générant des marges plus faibles, tels que le service Internet haute vitesse et le service TELUS TV, a neutralisé la diminution des services de transmission de la voix existants générant des marges plus élevées.

6

Évolution de la situation financière

Situation financière aux 31 décembre (en millions de dollars)	2013	2012	Variation	Variation (en %)	Les variations survenues au cours de l'exercice clos le 31 décembre 2013 comprennent ce qui suit :
Actifs courants					
Trésorerie et placements temporaires, montant net	336	107	229	n.s.	Se reporter à la rubrique 7, « Situation de trésorerie et sources de financement ».
Débiteurs	1 461	1 541	(80)	(5)	Diminution du délai moyen de recouvrement des débiteurs des secteurs des services mobiles et des services filaires, et remboursement de taxes à la consommation.
Impôt sur le résultat et autres impôts à recevoir	32	25	7	28	Augmentation des crédits d'impôt à l'investissement à recevoir.
Stocks	326	350	(24)	(7)	Diminution des appareils mobiles et des accessoires en stock, neutralisée en partie par une augmentation du coût moyen des appareils.
Charges payées d'avance	168	178	(10)	(6)	Diminution des montants payés à l'avance relativement au centre de données Internet à Kamloops, et reclassement des coûts liés à la conversion des actions dans les capitaux propres, neutralisés en partie par une augmentation des contrats d'entretien.
Actifs dérivés	6	9	(3)	(33)	Ajustements de la juste valeur liés aux couvertures opérationnelles et aux couvertures des unités d'actions restreintes.
Passifs courants					
Emprunts à court terme	400	402	(2)	–	Les montants 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 7.7).
Créditeurs et charges à payer	1 735	1 511	224	15	Charges à payer de 75 millions de dollars relativement à notre offre publique de rachat dans le cours normal des activités de 2014, et augmentation des coûts de programmation liés aux services de télévision, des intérêts à payer ainsi que des charges au titre de la paie et autres charges salariales connexes.
Impôt sur le résultat et autres impôts à payer	102	102	–	–	Charge d'impôt exigible en 2013, neutralisée par les acomptes provisionnels et par les montants relatifs aux crédits d'impôt à l'investissement et aux intérêts.
Dividendes à payer	222	208	14	7	Augmentation du taux de dividende, neutralisée en partie par la diminution du nombre d'actions en circulation découlant de notre offre publique de rachat dans le cours normal des activités de 2013.
Facturation par anticipation et dépôts de clients	729	703	26	4	Croissance du nombre d'abonnés du secteur des services filaires et augmentation de la facturation par anticipation concernant les détaillants de services mobiles.
Provisions	110	49	61	124	Comptabilisation des provisions liées à l'acquisition de Public Mobile, et excédent des montants liés à la restructuration sur les paiements au titre de la restructuration en 2013.
Tranche à court terme de la dette à long terme	–	545	(545)	(100)	Remboursement d'une tranche de 300 millions de dollars des billets de TELUS Corporation arrivés à échéance en juin, et remboursement net d'une tranche de 245 millions de dollars de l'encours du papier commercial au 31 décembre 2012.
Passifs dérivés courants	1	–	1	n.s.	–
Fonds de roulement (actifs courants moins les passifs courants)	(970)	(1 310)	340	26	Augmentation de la trésorerie et des placements temporaires, et remboursement de la tranche à court terme de la dette à long terme au moyen de l'émission de titres de créance à long terme, déduction faite de l'augmentation des créditeurs et charges à payer.

Situation financière aux 31 décembre (en millions de dollars)	2013	2012	Variation	Variation (en %)	Les variations survenues au cours de l'exercice clos le 31 décembre 2013 comprennent ce qui suit :
Actifs non courants					
Immobilisations corporelles, montant net	8 428	8 165	263	3	Se reporter à <i>Dépenses d'investissement</i> à la rubrique 7.3, « <i>Sorties liées aux activités d'investissement</i> » ainsi qu'à <i>Amortissement des immobilisations corporelles</i> à la rubrique 5.3.
Immobilisations incorporelles, montant net	6 531	6 181	350	6	Se reporter à <i>Dépenses d'investissement</i> à la rubrique 7.3, « <i>Sorties liées aux activités d'investissement</i> » ainsi qu'à <i>Amortissement des immobilisations incorporelles</i> à la rubrique 5.3. Les soldes comprennent un montant de 5 168 millions de dollars pour 2013, qui tient compte de Public Mobile, et un montant de 4 876 millions de dollars pour 2012, versés au titre des licences de spectre.
Goodwill, montant net	3 737	3 702	35	1	Acquisition de Public Mobile, un fournisseur de dossiers médicaux électroniques, ainsi que de plusieurs entreprises de plus petite envergure.
Coentreprises immobilières	11	11	–	–	Se reporter à la rubrique 7.1, « <i>Transactions entre parties liées</i> ».
Autres actifs non courants	530	176	354	n.s.	Reclassement d'un actif au titre des prestations définies qui était classé au poste « <i>Autres passifs non courants</i> », effectué parce que le rendement des actifs des régimes a donné lieu à un excédent nominal global pour l'ensemble des régimes de retraite, et débiteur lié à la coentreprise immobilière Jardin TELUS, déduction faite des ajustements de la juste valeur d'actifs financiers disponibles à la vente.
Passifs non courants					
Provisions	219	222	(3)	(1)	Diminution des obligations liées à la mise hors service d'immobilisations, déduction faite des ajouts liés à l'acquisition de Public Mobile.
Dette à long terme	7 493	5 711	1 782	31	Appel public à l'épargne effectué le 1 ^{er} avril et ayant trait à l'émission de billets en deux séries, d'un montant de 1,7 milliard de dollars, remboursement par anticipation de 700 millions de dollars de billets effectué en mai, et appel public à l'épargne effectué le 26 novembre et ayant trait à l'émission de billets en deux séries, d'un montant de 800 millions de dollars. Se reporter à la rubrique 7.4, « <i>Sorties liées aux activités de financement</i> ».
Autres passifs non courants	649	1 682	(1 033)	(61)	Diminution du passif au titre des prestations de retraite et des avantages postérieurs à l'emploi, qui découle du rendement des actifs des régimes, de la capitalisation des régimes de retraite, et de l'augmentation du taux d'actualisation.
Impôt sur le résultat différé	1 891	1 624	267	16	Charge d'impôt différé qui découle de l'augmentation des différences temporaires et de la réévaluation du passif d'impôt différé afin de tenir compte de la hausse du taux d'imposition des sociétés en Colombie-Britannique.
Capitaux propres					
Capitaux propres attribuables aux actions ordinaires	8 015	7 686	329	4	Bénéfice net de 1 294 millions de dollars et montant de 989 millions de dollars inscrit dans les autres éléments du résultat global, déduction faite des dividendes de 866 millions de dollars déclarés et du rachat d'actions pour un montant de 1,0 milliard de dollars en vertu de l'offre publique de rachat dans le cours normal des activités de 2013, et du passif de 75 millions de dollars au titre de l'engagement au titre du programme de rachat d'actions automatique en vertu de l'offre publique de rachat dans le cours normal des activités de 2014.

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.

7.1 Aperçu

En 2013 et en 2012, nous avons 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. Nous avons versé un montant en trésorerie aux actionnaires, au moyen d'augmentations semestrielles du taux de dividende pour les deux exercices, conformément à notre politique et, en 2013, nous avons effectué une offre publique de rachat dans le cours normal des activités d'un montant de 1 milliard de dollars. Nous avons effectué des activités de refinancement en 2013, dans le cadre desquelles nous avons accru la durée moyenne à l'échéance de la dette à long terme, la portant de 5,5 ans en 2012 à 9,4 ans, ce qui a donné lieu à une diminution du risque de refinancement. Les politiques financières liées à notre structure du capital, notre plan financier et nos résultats sont décrits à la *rubrique 4.3*.

Flux de trésorerie

Exercices clos les 31 décembre (en millions de dollars)	2013	2012	Variation
Entrées liées aux activités opérationnelles	3 246	3 219	0,8 %
(Sorties) liées aux activités d'investissement	(2 389)	(2 058)	(16,1)%
(Sorties) liées aux activités de financement	(628)	(1 100)	42,9 %
Augmentation de la trésorerie et des placements temporaires, montant net	229	61	n.s.
Trésorerie et placements temporaires, montant net au début	107	46	132,6 %
Trésorerie et placements temporaires, montant net à la fin	336	107	n.s.

7.2 Entrées liées aux activités opérationnelles

Les entrées liées aux activités opérationnelles ont augmenté de 27 millions de dollars en 2013.

Analyse des variations des entrées liées aux activités opérationnelles

Exercices clos les 31 décembre (en millions de dollars)	2013	2012	Variation
BAIIA (se reporter à la <i>rubrique 5.4</i> et à la <i>rubrique 5.5</i>)	4 018	3 859	159
Décaissements au titre de la restructuration, déduction faite des coûts de restructuration	9	(4)	13
Charge au titre des régimes à prestations définies du personnel	108	103	5
Cositations de l'employeur aux régimes à prestations définies du personnel	(200)	(173)	(27)
Intérêts payés, y compris la prime de 23 millions de dollars au titre du remboursement par anticipation de la dette à long terme en mai 2013	(364)	(337)	(27)
Intérêts reçus	4	13	(9)
Paiements d'impôt sur le résultat, déduction faite des économies reçues	(438)	(150)	(288)
Autres variations du fonds de roulement lié aux activités opérationnelles	109	(92)	201
Entrées liées aux activités opérationnelles	3 246	3 219	27

- Les paiements d'impôt, déduction faite des économies reçues, ont augmenté en 2013, en raison des acomptes provisionnels plus élevés découlant de l'accroissement de la base fiscale provisionnelle, de la réduction de l'économie d'impôt comptabilisée en 2013 et d'un paiement final plus élevé relativement à l'impôt sur le résultat de l'exercice précédent effectué au premier trimestre.
- Les autres variations du fonds de roulement lié aux activités opérationnelles tiennent compte de la diminution des stocks, des charges payées d'avance et des débiteurs au cours de l'exercice clos le 31 décembre 2013. (Se reporter à la *rubrique 6*, « *Évolution de la situation financière* ».)

ENTRÉES LIÉES AUX ACTIVITÉS OPÉRATIONNELLES

(en millions de dollars)



SORTIES LIÉES AUX ACTIVITÉS D'INVESTISSEMENT

(en millions de dollars)



7.3 Sorties liées aux activités d'investissement

Les sorties liées aux activités d'investissement ont augmenté de 331 millions de dollars en 2013. L'augmentation tient notamment à ce qui suit :

- En 2013, nous avons acquis des licences de spectre auprès d'un tiers pour un montant de 67 millions de dollars, après avoir obtenu l'approbation d'Industrie Canada.
- En 2013, nous avons acquis plusieurs entreprises et effectué des investissements connexes, y compris l'acquisition de Public Mobile en novembre 2013 pour 229 millions de dollars, déduction faite de la trésorerie acquise, totalisant 261 millions de dollars (53 millions de dollars en 2012), qui complètent nos secteurs d'activité existants.
- Les avances et les apports relatifs aux coentreprises immobilières, déduction faite des sommes reçues, se sont élevés à 23 millions de dollars en 2013 (26 millions de dollars en 2012).
- En 2013, nous avons reçu un produit de 12 millions de dollars découlant de la vente de placements d'un portefeuille. En 2012, nous avons reçu un produit de 20 millions de dollars découlant de la vente de terrains et de placements, y compris un produit de 14 millions de dollars lié à des actifs situés à l'étranger.
- Les paiements en trésorerie au titre des immobilisations (excluant les licences de spectre) se sont élevés à 2 035 millions de dollars en 2013, ce qui représente une augmentation de 85 millions de dollars par rapport à 2012. Ils se composent de ce qui suit :
 - L'augmentation des dépenses d'investissement de 129 millions de dollars; une analyse plus détaillée à ce sujet est présentée ci-dessous;
 - Les variations comparatives de (52) millions de dollars du fonds de roulement, qui reflètent le moment auquel les paiements relatifs aux dépenses d'investissement ont été effectués;

- L'incidence nette comparative de 8 millions de dollars des obligations liées à la mise hors service d'immobilisations prise en compte dans les dépenses d'investissement.

Mesures des dépenses d'investissement

Exercices clos les 31 décembre (en millions de dollars, sauf le ratio d'intensité du capital)	2013	2012	Variation
Dépenses d'investissement (excluant les licences de spectre) ¹⁾			
Services mobiles	712	711	0,1 %
Services filaires	1 398	1 270	10,1 %
	2 110	1 981	6,5 %
BAIIA, déduction faite des dépenses d'investissement (excluant les licences de spectre) ²⁾	1 908	1 878	1,6 %
Intensité du capital du secteur des services mobiles (en %)	12	12	–
Intensité du capital du secteur des services filaires (en %)	26	24	2 pts
Intensité du capital consolidé ²⁾ (en %)	19	18	1 pt

1) Les dépenses d'investissement comprennent les actifs acquis relativement auxquels aucun paiement n'a encore été effectué; par conséquent, ces dépenses diffèrent des paiements en trésorerie au titre des immobilisations présentés dans les tableaux consolidés des flux de trésorerie. Se reporter à la note 25 b) des états financiers consolidés.

2) Se reporter à la rubrique 111, « Mesures financières non définies par les PCGR », pour les calculs et pour une description.

- Les dépenses d'investissement du secteur des services mobiles ont augmenté légèrement en 2013, en raison des dépenses engagées relativement à l'accroissement de la couverture, de la capacité, des systèmes de soutien et des capacités en matière de liaisons terrestres de nos réseaux, facteurs neutralisés par la diminution des dépenses découlant de la mise en place accélérée de notre réseau 4G LTE en 2012 et par les investissements du secteur des services mobiles liés à l'ouverture de deux centres de données Internet (ouverture d'un centre en 2012 et d'un centre en 2013). Le ratio d'intensité du capital du secteur des services mobiles s'est établi à 12 % en 2013, soit un résultat inchangé par rapport à 2012.

La mesure de substitution des flux de trésorerie (soit le BAIIA, déduction faite des dépenses d'investissement) du secteur des services mobiles s'est élevée à 1 892 millions de dollars en 2013, par rapport à 1 747 millions

7.4 Sorties liées aux activités de financement

Les sorties nettes de trésorerie liées aux activités de financement se sont élevées à 628 millions de dollars en 2013, et à 1 100 millions de dollars en 2012. Les activités de financement ont trait à ce qui suit :

Dividendes versés aux détenteurs d'actions de participation

Les dividendes versés aux détenteurs d'actions de TELUS se sont élevés à 852 millions de dollars en 2013, en hausse de 78 millions de dollars par rapport à 2012. L'augmentation reflète principalement la hausse du taux de dividende en vertu de notre programme de croissance des dividendes, facteur neutralisé en partie par la diminution du nombre d'actions en circulation découlant du rachat et de l'annulation d'actions dans le cadre de notre offre publique de rachat dans le cours normal des activités de 2013.

Rachat d'actions ordinaires à des fins d'annulation

Nous avons racheté environ 31,2 millions d'actions dans le cadre de notre offre publique de rachat dans le cours normal des activités de 2013, jusqu'au 24 septembre 2013, soit le montant maximal de 1 milliard de dollars autorisé pour 2013. Les actions rachetées représentent environ 4,8 % des actions ordinaires en circulation avant le début de l'offre publique de rachat dans le cours normal des activités, en mai 2013. Se reporter à la rubrique 4.3 pour une analyse détaillée des rachats prévus jusqu'en 2016 en vertu de notre programme de rachat d'actions.

Offre publique de rachat dans le cours normal des activités de 2013

Période	Actions ordinaires rachetées et annulées	Prix d'achat moyen par action (en dollars)	Coûts d'achat (en millions de dollars)	Créditeurs (en millions de dollars)	Décaissements (en millions de dollars)
Deuxième trimestre	8 420 800	33,40	281	(43)	238
Troisième trimestre	22 759 812	31,58	719	43	762
Total	31 180 612	32,07	1 000	–	1 000

DÉPENSES D'INVESTISSEMENT CONSOLIDÉES*

(en millions de dollars)



*Excluant les licences de spectre.

de dollars en 2012, ce qui représente une hausse de 145 millions de dollars, ou 8,3 %, en raison essentiellement de la hausse du BAIIA.

- Les dépenses d'investissement du secteur des services filaires ont augmenté de 128 millions de dollars en 2013. Ce résultat tient aux investissements continus dans l'infrastructure à large bande, notamment afin d'accroître les connexions directes au câble à fibres optiques pour les domiciles et les entreprises, à la croissance des services offerts aux grandes entreprises, ainsi qu'aux investissements continus dans des initiatives visant à assurer la résilience et la fiabilité du réseau et des systèmes, facteurs qui ont été neutralisés en partie par la diminution des investissements du secteur des services filaires liés à l'ouverture de deux centres de données Internet (ouverture d'un centre en 2012 et d'un centre en 2013). Nos investissements dans l'infrastructure à large bande nous ont permis de soutenir la croissance du nombre d'abonnés au service de télévision et au service Internet haute vitesse, et d'accroître les vitesses liées aux services Internet ainsi que la portée de nos solutions TELUS Santé. De plus, nous continuons d'investir dans des fonctionnalités additionnelles en matière d'administration, de service à la clientèle et de prestation des services. Le ratio d'intensité du capital du secteur des services filaires s'est établi à 26 % en 2013, en hausse par rapport à 24 % en 2012.

La mesure de substitution des flux de trésorerie (soit le BAIIA, déduction faite des dépenses d'investissement) du secteur des services filaires s'est établie à 16 millions de dollars en 2013, soit une diminution par rapport à 131 millions de dollars en 2012, ce qui représente une diminution de 115 millions de dollars, ou 88 %. La diminution tient essentiellement à l'augmentation des coûts de restructuration et autres coûts similaires, ainsi qu'à la hausse des dépenses d'investissement.

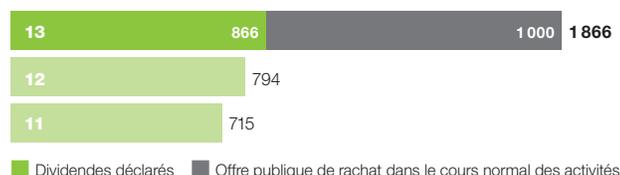
En janvier 2014, nous avons, par l'entremise du programme de rachat d'actions automatique, racheté 590 400 actions ordinaires à des fins d'annulation en vertu de notre offre publique de rachat dans le cours normal des activités de 2014. Nous avons comptabilisé un passif de 75 millions de dollars au 31 décembre 2013 relativement à l'engagement lié à ce programme.

Offre publique de rachat dans le cours normal des activités de 2014

Période	Actions ordinaires rachetées et annulées	Prix d'achat moyen par action (en dollars)	Coûts d'achat (en millions de dollars)
Janvier	590 400	37,14	22

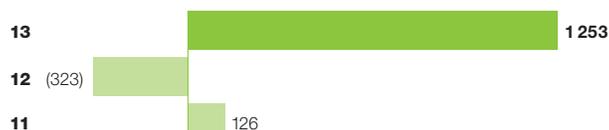
MONTANT EN TRÉSORERIE VERSÉ AUX ACTIONNAIRES

(en millions de dollars)



AUGMENTATION (DIMINUTION) DE LA DETTE À LONG TERME ET DES EMPRUNTS À COURT TERME

(en millions de dollars)



Émission et remboursement de titres de créance à long terme

Nous avons comptabilisé des remboursements nets de 1 255 millions de dollars en 2013, qui ont trait à ce qui suit :

- L'appel public à l'épargne effectué le 1^{er} avril 2013, aux fins de l'émission de billets de premier rang non garantis de TELUS Corporation d'un montant de 1,7 milliard de dollars, en deux séries : des billets de série CK à 3,35 % d'un montant de 1,1 milliard de dollars échéant dans 11 ans, et des billets de série CL à 4,40 % d'un montant de 600 millions de dollars échéant dans 30 ans. Le produit net de ces émissions a servi i) à financer le remboursement par anticipation d'une tranche de 700 millions de dollars des billets de série CF à 4,95 % le 15 mai 2013, soit un an avant leur échéance; ii) à financer la tranche de 300 millions de dollars des billets de série CB à 5,00 % arrivant à échéance en juin 2013; iii) à rembourser l'encours du papier commercial au 30 juin 2013. Nous avons utilisé le produit résiduel aux fins des besoins généraux en matière de fonds de roulement.
- L'appel public à l'épargne effectué le 26 novembre 2013, aux fins de l'émission de billets de premier rang non garantis de TELUS Corporation d'un montant de 800 millions de dollars en deux séries : des billets de série CM à 3,60 % d'un montant de 400 millions de dollars échéant dans 7 ans, et des billets de série CN à 5,15 % d'un montant de 400 millions de dollars échéant dans 30 ans. Le produit net de ces émissions a servi à financer l'acquisition de 100 % de Public Mobile et à rembourser une tranche de 290 millions de dollars de l'encours du papier commercial au 26 novembre 2013. Nous utiliserons le produit résiduel aux fins des autres besoins généraux.
- Les billets émis le 1^{er} avril et le 26 novembre peuvent être rachetés en totalité en tout temps ou en partie de temps à autre, et prévoient certaines dispositions liées au changement de contrôle.
- Une diminution nette de 245 millions de dollars du papier commercial au cours de 2013, ramenant celui-ci à néant au 31 décembre 2013. Les soldes du papier commercial au cours de l'exercice se sont établis comme suit : 174 millions de dollars au 31 mars 2013, néant au 30 juin 2013 et 205 millions de dollars au 30 septembre 2013.

- Ces activités ont réduit le risque de financement en accroissant la durée moyenne jusqu'à l'échéance de notre dette, la portant de 5,5 ans au 31 décembre 2012 à 9,4 ans au 31 décembre 2013. Le taux d'intérêt moyen pondéré de notre dette à long terme s'est établi à 5,00 % au 31 décembre 2013, par rapport à 5,27 % à l'exercice précédent.

Nous avons comptabilisé des remboursements nets de 321 millions de dollars en 2012, qui ont trait à ce qui suit :

- Le remboursement en mars d'une tranche de 300 millions de dollars des billets de série CC à 4,5 % arrivés à échéance.
- Une diminution de 521 millions de dollars du papier commercial au cours de l'exercice, ayant ramené l'encours à 245 millions de dollars au 31 décembre 2012, financée en partie au moyen de l'émission, en décembre 2012, de billets échéant dans 10 ans.
- L'émission, en décembre 2012, dans le cadre d'un appel public à l'épargne, de 500 millions de dollars de billets de série CJ à 3,35 % échéant dans 10 ans.

Aucun montant n'a été prélevé sur notre facilité de crédit renouvelable en 2013 et en 2012. Notre programme de papier commercial nous permet d'obtenir des fonds à faible coût et il est entièrement garanti par notre facilité de crédit consentie. (Se reporter à la rubrique 7.6, « Facilités de crédit ».)

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

La **dette nette** au 31 décembre 2013 s'est établie à 7 592 millions de dollars, soit une hausse de 1 015 millions de dollars par rapport à l'exercice précédent, découlant de nos activités de refinancement aux deuxième et quatrième trimestres pour lesquelles une analyse est présentée ci-dessus, déduction faite de l'augmentation de la trésorerie.

La **dette à taux fixe en proportion du total de la dette** s'est établie à 95 % au 31 décembre 2013, soit une hausse par rapport à 90 % à l'exercice précédent, qui tient au remboursement du papier commercial.

Le **total des capitaux investis – valeur comptable** au 31 décembre 2013 s'est établi à 15 576 millions de dollars, soit une augmentation de 1 353 millions de dollars par rapport à l'exercice précédent. L'augmentation tient compte d'une augmentation des bénéfices non distribués découlant de la réévaluation des régimes à prestations définies du personnel, facteur neutralisé en partie par la réduction des capitaux propres découlant du rachat d'actions dans le cadre de notre offre publique de rachat dans le cours normal des activités. Le **ratio de la dette nette par rapport au total des capitaux investis** s'est établi à environ 49 % au 31 décembre 2013, en hausse par rapport à 46 % à l'exercice précédent.

Le **ratio de la dette nette par rapport au BAIIA excluant les coûts de restructuration et autres coûts similaires** s'est établi à 1,8 fois au 31 décembre 2013, en hausse par rapport à 1,7 fois à l'exercice précédent. Ce résultat tient au fait que l'augmentation de la dette nette (voir ci-dessus) a été neutralisée en partie par la croissance du BAIIA excluant les coûts de restructuration et autres coûts similaires. La ligne directrice découlant de notre politique à long terme pour ce ratio est de 1,5 à 2,0 fois. Se reporter à la rubrique 7.6, « Facilités de crédit ». À court terme, nous pourrions autoriser ce ratio à sortir de la fourchette à long terme visée par notre politique (en ce qui a trait aux occasions de placement à long terme), mais nous nous efforcerons de faire en sorte qu'il revienne dans cette fourchette, car nous sommes d'avis que la ligne directrice découlant de notre politique contribue au maintien des notations du crédit de première qualité qui nous sont attribuées.

Mesures de la situation de trésorerie et des sources de financement

Aux 31 décembre ou à ces dates	2013	2012	Variation
Composantes des ratios d'endettement et de couverture¹⁾ (en millions de dollars)			
Dette nette	7 592	6 577	1 015
Total des capitaux investis – valeur comptable	15 576	14 223	1 353
BAIIA excluant les coûts de restructuration et autres coûts similaires ²⁾	4 116	3 907	209
Coûts financiers, montant net	370	332	38
Ratios d'endettement			
Dette à taux fixe en proportion du total de la dette (en %)	95	90	5 pts
Durée moyenne jusqu'à l'échéance de la dette (en années)	9,4	5,5	3,9
Dette nette/total des capitaux investis ¹⁾ (en %)	48,7	46,2	2,5 pts
Dette nette/BAIIA excluant les coûts de restructuration et autres coûts similaires ^{1),2)} (fois)	1,8	1,7	0,1
Ratios de couverture^{1),2)} (fois)			
Couverture par le bénéfice	5,5	5,6	(0,1)
Couverture des intérêts par le BAIIA excluant les coûts de restructuration et autres coûts similaires	11,1	11,8	(0,7)
Autres mesures (en %)			
Ratio de distribution du bénéfice net ajusté ^{1),2)}	70	70	–
Ratio de distribution ^{1),2)}	71	69	2 pts

- 1) Se reporter à la rubrique 11.1, « Mesures financières non définies par les PCGR ».
 2) Les chiffres pour 2012 reflètent l'application rétrospective d'IAS 19 (modifiée en 2011).

Le ratio de couverture par le bénéfice s'est établi à 5,5 fois pour 2013, soit une baisse comparativement à 5,6 fois à l'exercice précédent, qui tient à la hausse des coûts d'emprunt (y compris la prime au titre du remboursement par anticipation de la dette à long terme en mai 2013).

7.6 Facilités de crédit

Au 31 décembre 2013, nous avons une trésorerie de 336 millions de dollars et des facilités de crédit inutilisées de plus de 2,0 milliards de dollars, et nous disposons d'un montant de 100 millions de dollars aux termes de notre programme de titrisation de créances clients (se reporter à la rubrique 7.7), ce qui est conforme à notre objectif visant à faire en sorte que les liquidités disponibles s'élèvent généralement à au moins 1 milliard de dollars.

Facilités de crédit de TELUS au 31 décembre 2013

(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 ¹⁾	3 novembre 2016	2 000	–	–	–	2 000

- 1) Dollars canadiens ou équivalent des dollars américains.

Facilité de crédit renouvelable

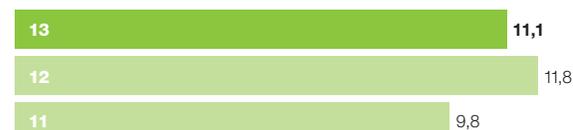
Nous avons conclu une facilité de crédit renouvelable de 2,0 milliards de dollars (ou l'équivalent en dollars américains) arrivant à échéance le 3 novembre 2016, avec un consortium se composant de 14 institutions financières. La facilité de crédit renouvelable est utilisée aux fins générales de la société, notamment à titre de sûreté pour le papier commercial, le cas échéant.

Notre facilité de crédit renouvelable comporte les clauses restrictives habituelles. Celles-ci nous interdisent notamment de laisser le ratio de levier financier consolidé de TELUS (dette sur le BAIIA sur 12 mois) dépasser 4:1 (environ 1,8:1 au 31 décembre 2013) et de laisser le ratio de couverture consolidé de TELUS (BAIIA sur charges d'intérêts sur 12 mois) être inférieur

Le ratio de couverture des intérêts par le BAIIA excluant les coûts de restructuration et autres coûts similaires s'est établi à 11,1 fois pour 2013, soit une baisse par rapport à 11,8 fois à l'exercice précédent. La hausse du montant net des charges d'intérêts (y compris la prime au titre du remboursement par anticipation de la dette à long terme en mai 2013) a donné lieu à une diminution de 1,3 du ratio, et l'augmentation du BAIIA excluant les coûts de restructuration et autres coûts similaires a donné lieu à une augmentation de 0,6 du ratio. Se reporter à la rubrique 7.6, « Facilités de crédit ».

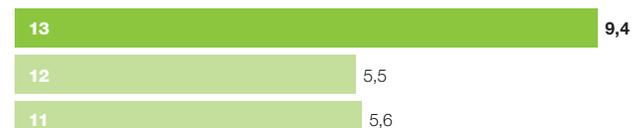
Ratios de distribution : L'indication visée est de 65 % à 75 % des bénéfices nets prévisibles, sur une base prospective. Les ratios de distribution de base et ajustés pour 2013 et 2012 sont conformes à la fourchette visée.

COUVERTURE DES INTÉRÊTS PAR LE BAIIA (EXCLUANT LES COÛTS DE RESTRUCTURATION ET AUTRES COÛTS SIMILAIRES)



Les chiffres pour 2012 et pour 2011 ont été ajustés.

DURÉE MOYENNE JUSQU'À L'ÉCHÉANCE DE LA DETTE À LONG TERME



à 2:1 (environ 11,1:1 au 31 décembre 2013) 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 autres coûts similaires et du ratio de couverture des intérêts par le BAIIA excluant les coûts de restructuration et autres coûts similaires. 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 à nos facilités de crédit n'est pas assujéti au maintien par TELUS d'une notation en particulier.

Autres facilités de crédit bancaire

Au 31 décembre 2013, nous disposions également d'autres facilités de crédit bancaire, y compris des facilités sous forme de lettres de crédit venant à échéance aux deuxième et troisième trimestres de 2014. Selon les données historiques, il est improbable que des montants en espèces seront tirés sur les lettres de crédit aux fins de garantie.

Nous disposons d'autres facilités sous forme de lettres de crédit qui nous ont permis de participer aux enchères de spectre dans la bande de fréquence de 700 MHz qu'Industrie Canada a tenues en 2014. En vertu des conditions des enchères et comme il est précisé dans le document intitulé *Cadre de délivrance de licences pour les services mobiles à large bande (SMLB) – bande de 700 MHz*, les communications entre les soumissionnaires susceptibles de fournir des indices sur les stratégies de soumission, y compris les références aux blocs, technologies ou éléments d'évaluation principaux, sont interdites jusqu'à la date limite de paiement final prévue pour les enchères. La divulgation du montant précis de nos lettres de crédit pourrait être interprétée comme un moyen utilisé pour faire état de nos intentions en ce qui a trait aux soumissions. Le montant maximal des lettres de crédit que tout participant individuel pourrait être tenu de livrer s'élève à environ 405 millions de dollars.

7.7 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 a prise d'effet jusqu'au 1^{er} août 2014. Les liquidités disponibles en vertu de cette convention s'élevaient à 100 millions de dollars au 31 décembre 2013 (se reporter à la *note 19* des états financiers consolidés). Les cessions de créances clients effectuées dans le cadre de transactions de titrisation sont comptabilisées à titre d'emprunts à court terme garantis et, par conséquent, ne se traduisent pas par une décomptabilisation des créances clients cédées.

TCI doit maintenir une notation de DBRS Ltd. d'au moins BBB (faible), sinon la fiducie de titrisation pourrait exiger la dissolution du programme de vente. Au 26 février 2014, la notation était plus élevée que la notation devant être maintenue.

7.8 Notations du crédit

Il n'y a eu aucun changement à nos notations du crédit de première qualité au cours de 2013, ni au 26 février 2014. Nous sommes d'avis que le respect de nos politiques financières et les notations du crédit de première qualité qui en résultent, conjugués aux efforts déployés pour maintenir des relations constructives avec les banques, les investisseurs et les agences de notation, continuent à nous donner un accès raisonnable aux marchés financiers. (Se reporter à la *rubrique 10.7, « Exigences en matière de financement et d'endettement ».*)

7.9 Instruments financiers, engagements et passifs éventuels

Instruments financiers

Nos instruments financiers ainsi que la nature de certains risques auxquels ils pourraient être assujettis sont illustrés dans le tableau ci-dessous et décrits plus en détail à la *note 4* des états financiers consolidés. Nos politiques en matière de comptabilisation et d'évaluation des instruments financiers sont décrites à la *note 1 c)* des états financiers consolidés.

Instrument financier	Classement comptable aux fins de la comptabilisation et de l'évaluation	Risques				
		Crédit	Liquidité	Risques de marché		
				Change	Taux d'intérêt	Autre risque de prix
Évalué au coût ou au coût amorti						
Débiteurs	Prêts et créances	X		X		
Avances sur facilités de crédit aux fins des travaux de construction consenties à la coentreprise immobilière	Prêts et créances				X	
Obligations à court terme	Coût amorti		X	X	X	
Créditeurs	Coût amorti		X	X		
Provisions	Coût amorti		X	X		X
Dette à long terme	Coût amorti		X	X	X	
Évalué à la juste valeur						
Trésorerie et placements temporaires	Juste valeur par le biais du résultat net	X		X	X	
Placements à court terme	Juste valeur par le biais du résultat net				X	X
Placements à long terme (qui ne font pas l'objet d'une influence notable) ¹⁾	Disponible à la vente			X		X
Dérivés liés aux opérations de change ²⁾	Juste valeur par le biais du résultat net; détenus dans le cadre d'une relation de couverture des flux de trésorerie	X	X	X		
Dérivés liés à la rémunération fondée sur des actions ²⁾	Juste valeur par le biais du résultat net; détenus dans le cadre d'une relation de couverture des flux de trésorerie	X	X			X

1) Nos placements à long terme sur lesquels nous n'exerçons pas d'influence notable sont évalués à la juste valeur, si cette dernière peut être évaluée de façon fiable.

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

Risque de crédit

Le risque de crédit découle de la trésorerie et des placements temporaires, des débiteurs et des instruments financiers dérivés. Nous avons recours aux mesures suivantes pour atténuer le risque de crédit :

- Nous gérons le risque de crédit associé à la trésorerie et aux placements temporaires en nous assurant que ces actifs financiers sont placés auprès de gouvernements, de grandes institutions financières auxquelles une importante agence de notation a accordé une forte notation de qualité supérieure et d'autres contreparties solvables. Un examen continu est effectué pour évaluer les changements de l'état des contreparties.
- Le risque de crédit associé aux débiteurs est par sa nature même géré par notre importante clientèle diversifiée, qui regroupe à peu près tous les secteurs des consommateurs et des entreprises au Canada. Nous appliquons un programme d'évaluation du crédit des clients et limitons le montant du crédit accordé lorsque nous le jugeons nécessaire. Au 31 décembre 2013, la durée de vie moyenne pondérée des créances clients en souffrance était de 61 jours (63 jours en 2012).

Nous maintenons des provisions pour les pertes sur créances potentielles liées aux créances douteuses. La conjoncture, les informations historiques, les raisons pour lesquelles les comptes sont en souffrance ainsi que le secteur d'activité d'où proviennent les créances clients sont tous des éléments pris en compte lorsque vient le temps de déterminer si des provisions devraient être constituées au titre des comptes en souffrance; les mêmes facteurs sont considérés pour déterminer s'il faut radier les montants imputés à la provision pour créances douteuses à l'encontre des créances clients. La dotation à la provision pour créances douteuses est calculée au moyen d'une identification spécifique pour les créances clients dépassant un certain solde et sur la base d'une provision fondée sur des statistiques pour les autres comptes. Aucune créance client n'est radiée directement à même la provision pour créances douteuses.

- Les contreparties à nos contrats à terme d'actions réglés en trésorerie au titre de la rémunération fondée sur des actions ainsi qu'aux dérivés liés aux opérations de change sont de grandes institutions financières auxquelles une importante agence de notation a accordé une notation du crédit de qualité supérieure. Le montant en dollars du risque de crédit lié à des contrats conclus avec l'une ou l'autre de ces institutions financières est limité, et les notations du crédit des contreparties font l'objet d'un suivi. Nous n'accordons ni ne recevons de sûreté pour les contrats de swap ou les éléments de couverture en raison de notre notation du crédit et de celle de nos contreparties. Nous sommes exposés à des pertes sur créances potentielles qui pourraient résulter de la non-exécution possible de nos contreparties, mais nous considérons ce risque comme minime. Nos passifs dérivés ne se composent d'aucun passif éventuel lié au risque de crédit.

Un examen continu est effectué pour évaluer les changements dans la situation financière des contreparties. Nous considérons que les risques qui pourraient résulter de la non-exécution possible de nos contreparties sont minimes.

Risque de liquidité

Le risque de liquidité est le risque que nous ne disposions pas de la trésorerie nécessaire pour respecter nos obligations financières au fur et à mesure qu'elles deviennent exigibles. Dans le cadre des politiques financières liées à notre structure du capital, pour lesquelles une analyse est présentée à la rubrique 4.3, « Situation de trésorerie et sources de financement », nous gérons notre risque de liquidité à l'aide d'un processus d'équilibrage de trésorerie quotidien qui nous permet de gérer nos liquidités excédentaires et nos besoins en liquidités selon nos besoins réels et ceux de nos filiales; de facilités bancaires bilatérales et d'une facilité de crédit consorsial; de la vente de créances clients à une fiducie de titrisation sans lien de dépendance; d'un programme de papier commercial; d'une surveillance constante des flux de trésorerie prévisionnels et réels; de la gestion des échéances des actifs financiers et des passifs financiers.

Nous avons d'importantes échéances de titres de créance au cours des exercices ultérieurs (se reporter au tableau des échéances relatives au capital de la dette à long terme présenté à la rubrique 4.3). Nous pouvons, en vertu d'un prospectus préalable de base, qui a été renouvelé en novembre 2013 et demeurera en vigueur jusqu'en décembre 2015, émettre un montant de 3,0 milliards de dollars; en vertu de ce prospectus, nous avons émis des titres de créance à long terme d'un montant de 800 millions de dollars le 26 novembre 2013. Au 31 décembre 2013, nous pouvions émettre un montant de 2,2 milliards de dollars de titres de créance ou de participation en vertu de ce prospectus préalable de base. Nous avons des facilités de crédit disponibles, y compris une facilité d'un montant de 2,0 milliards de dollars arrivant à échéance en novembre 2016 (se reporter à la rubrique 7.6, « Facilités de crédit »). De plus, la trésorerie et les placements temporaires s'élevaient à 336 millions de dollars au 31 décembre 2013. Nous estimons que nos notations du crédit de première qualité contribuent à nous donner un accès raisonnable aux marchés financiers.

Les échéances prévues de nos passifs financiers non actualisés ne diffèrent pas de façon importante des échéances contractuelles, sauf en ce qui a trait aux échéances dont il est fait mention dans le tableau, à la note 4 c) des états financiers consolidés.

Risque de change

Notre monnaie fonctionnelle est le dollar canadien, mais nous négocions couramment en dollars américains en raison de certains produits et coûts opérationnels habituels qui sont libellés en dollars américains et des achats de stocks et des acquisitions d'immobilisations que nous effectuons à l'échelle internationale. Le dollar américain est la seule devise à laquelle nous sommes exposés de façon significative.

Notre gestion du risque de change consiste à recourir à des contrats de change à terme et des options sur devises pour fixer les taux de change sur les transactions et les engagements en dollars américains à court terme. La comptabilité de couverture n'est appliquée à ces contrats de change à terme et options sur devises assortis d'une échéance à court terme que dans certaines situations.

Le bénéfice net et le résultat global pour les exercices clos les 31 décembre 2013 et 2012 auraient pu varier si les taux de change du dollar canadien par rapport au dollar américain avaient présenté une variation par rapport aux taux réels à la date de transaction, comme il est illustré à la note 4 d) des états financiers consolidés.

Risque de taux d'intérêt

Les variations des taux d'intérêt sur le marché entraîneront des fluctuations de la juste valeur ou des flux de trésorerie futurs des placements temporaires, des placements à court terme, des avances sur les facilités de crédit aux fins des travaux de construction consenties à la coentreprise immobilière, des obligations à court terme, de la dette à long terme et des dérivés liés aux swaps de devises. Si le solde des placements à court terme comprend des instruments d'emprunt ou des instruments de capitaux propres versant des dividendes, nous pourrions être exposés à des risques de taux d'intérêt.

En raison de la nature à court terme des taux d'intérêt applicables exigés, la juste valeur des avances sur les facilités de crédit aux fins des travaux de construction consenties aux coentreprises immobilières n'est pas touchée de façon significative par les variations des taux d'intérêt; les flux de trésorerie connexes représentant les paiements d'intérêts seront touchés jusqu'à ce que ces avances aient été remboursées.

Comme les obligations à court terme découlant de facilités bancaires bilatérales, qui ont généralement des taux d'intérêt variables, sont rarement impayées pendant des périodes dépassant une semaine, le risque de taux d'intérêt lié à cet élément n'est pas significatif.

Les emprunts à court terme découlant des ventes de créances clients à une fiducie de titrisation sans lien de dépendance représentent une dette à taux fixe. En raison des échéances à court terme de ces emprunts, le risque de taux d'intérêt lié à cet élément n'est pas significatif.

En ce qui a trait à notre dette à long terme actuellement non réglée, à l'exception du papier commercial et de tous montants prélevés sur nos facilités de crédit, celle-ci est à taux fixe. La juste valeur de la dette à taux fixe fluctuera en fonction des variations des taux d'intérêt sur le marché. Toutefois, en l'absence de remboursement par anticipation, les flux de trésorerie futurs connexes ne changeront pas. En raison des échéances à court terme du papier commercial, sa juste valeur n'est pas touchée de façon significative par les variations des taux d'intérêt sur le marché, mais les flux de trésorerie connexes représentant les paiements d'intérêts pourraient l'être dans le cas où le papier commercial est renouvelé.

Les montants prélevés sur nos facilités de crédit à court et à long terme seront touchés par les variations des taux d'intérêt sur le marché de la même façon que le papier commercial.

De façon semblable à la dette à taux fixe, la juste valeur de nos dérivés liés aux swaps de devises fluctue en fonction des variations des taux d'intérêt sur le marché puisque le taux d'intérêt découlant du swap est fixe. Des variations des taux d'intérêt sur le marché n'auraient pas entraîné de fluctuations des flux de trésorerie futurs connexes en l'absence de remboursement par anticipation.

Autre risque de prix

- **Provisions** – Nous sommes exposés à un autre risque de prix découlant d'options de vente position vendeur fournies pour des participations ne donnant pas le contrôle, pour lesquelles une analyse détaillée est présentée à la *note 17 e)* des états financiers consolidés.
- **Placements à court terme** – Si le solde du poste « Placements à court terme » de l'état de la situation financière comprend des instruments de capitaux propres, nous serions exposés à des risques de prix sur instruments de capitaux propres.
- **Placements à long terme** – Nous sommes exposés à des risques de prix sur instruments de capitaux propres découlant de placements classés comme étant disponibles à la vente. De tels placements sont détenus à des fins stratégiques plutôt qu'à des fins de négociation.
- **Dérivés liés à la rémunération fondée sur des actions** – Nous sommes exposés à un autre risque de prix découlant de la rémunération fondée sur des actions réglée en trésorerie (des cours d'actions de participation qui s'apprécient augmentent la charge et la sortie de trésorerie potentielle). Certains contrats de swap sur actions réglés en trésorerie qui ont été conclus établissaient un plafond sur notre coût lié aux options de règlement en trésorerie net liées aux options sur actions [se reporter à la *note 13 b)* des états financiers consolidés] ou fixaient le coût lié à nos unités d'actions restreintes [se reporter à la *note 13 c)* des états financiers consolidés].

Risque de marché

Le bénéfice net et les autres éléments du résultat global pour les exercices clos les 31 décembre 2013 et 2012 auraient pu varier si les taux de change du dollar canadien par rapport au dollar américain, les taux d'intérêt sur le marché et le cours de nos actions de participation avaient présenté une variation des montants raisonnablement possibles par rapport à leurs valeurs réelles à la date de l'état de la situation financière.

L'analyse de sensibilité concernant notre exposition au risque de marché est présentée à la *note 4 g)* des états financiers consolidés.

Juste valeur – Généralités

La valeur comptable de la trésorerie et des placements temporaires, des débiteurs, des obligations à court terme, des emprunts à court terme, des créditeurs et de certaines provisions (y compris les créditeurs à l'égard de la restructuration) correspond approximativement à leur juste valeur en raison de l'échéance immédiate ou à court terme de ces instruments financiers. La valeur comptable des placements à court terme, le cas échéant, égale leur juste valeur, car ces placements sont classés comme étant détenus à des fins de transaction. La juste valeur est déterminée directement en fonction des cours de marché sur des marchés actifs.

La valeur comptable de nos placements comptabilisés au moyen de la méthode du coût n'excède pas leur juste valeur. La juste valeur de nos placements comptabilisés comme disponibles à la vente est basée sur des cours de marché sur des marchés actifs ou sur d'autres preuves tangibles et claires de juste valeur.

La juste valeur de notre dette à long terme est évaluée en fonction des cours de marché sur des marchés actifs.

La juste valeur de nos instruments financiers dérivés utilisés pour gérer le risque de taux d'intérêt et le risque de change est évaluée en fonction des cours de marché sur des marchés actifs de ces instruments financiers ou d'instruments financiers similaires ou en fonction des taux courants qui nous sont offerts pour des instruments financiers de même échéance, ainsi que par l'utilisation de flux de trésorerie futurs actualisés à l'aide des taux courants pour des instruments financiers similaires d'une durée semblable et exposés à des risques comparables (ces justes valeurs sont en grande partie fondées sur les taux de change à terme du dollar canadien par rapport au dollar américain aux dates de l'état de la situation financière).

La juste valeur de nos instruments financiers dérivés utilisés pour gérer le risque lié aux augmentations de la charge de rémunération découlant de certains modes de rémunération fondée sur des actions est basée sur les estimations de la juste valeur des contrats à terme d'actions réglés en trésorerie connexes octroyés par les contreparties aux transactions (ces estimations de la juste valeur sont en grande partie fondées sur le cours de nos actions de participation aux dates de l'état de la situation financière).

Les instruments financiers que nous évaluons à la juste valeur sur une base récurrente au cours des périodes suivant la comptabilisation initiale ainsi que le niveau au sein de la hiérarchie des justes valeurs utilisé pour les évaluer sont présentés à la *note 4 h)* des états financiers consolidés.

Justes valeurs – dérivés et non-dérivés

Les instruments financiers dérivés que nous évaluons à la juste valeur sur une base récurrente suivant la comptabilisation initiale, de même que notre dette à long terme, qui est évaluée au coût amorti, et sa juste valeur, sont présentés dans les tableaux figurant à la *note 4 h)* des états financiers consolidés.

Comptabilisation des profits et des pertes sur les dérivés

Les profits et les pertes, excluant les incidences de l'impôt sur le résultat, sur les instruments dérivés classés à titre d'éléments de couverture de flux de trésorerie de même que les profits et les pertes sur les dérivés qui sont classés comme des éléments détenus à des fins de négociation et qui ne sont pas désignés comme faisant partie d'une relation de couverture, ainsi que leur emplacement dans les comptes consolidés de résultat et de résultat global, sont décrits en détail à la *note 4 i)* des états financiers consolidés.

Engagements et passifs éventuels

Obligations contractuelles au 31 décembre 2013

(en millions de dollars)	2014	2015	2016	2017	2018	Par la suite	Total
Emprunts à court terme							
Obligations au titre des intérêts	5	–	–	–	–	–	5
Obligations au titre du capital ¹⁾	400	–	–	–	–	–	400
	405	–	–	–	–	–	405
Dettes à long terme							
Obligations au titre des intérêts	373	363	322	294	276	1 881	3 509
Échéances relatives au capital ²⁾	–	625	600	700	–	5 624	7 549
	373	988	922	994	276	7 505	11 058
Engagement lié aux facilités de crédit aux fins des travaux de construction³⁾	156	–	–	–	–	–	156
Paiements minimaux au titre des contrats de location simple^{3), 4)}	210	191	164	136	115	703	1 519
Coûts d'occupation³⁾	87	89	78	75	70	497	896
Obligations d'achat⁵⁾							
Charges opérationnelles	1 223	708	92	83	80	281	2 469
Dépenses d'investissement	224	12	4	1	1	–	240
Occupation	1 447	720	96	84	81	281	2 709
Passifs financiers ne portant pas intérêt	1 641	49	5	4	2	5	1 706
Autres obligations	15	–	–	–	–	–	15
Total	4 247	1 948	1 187	1 218	474	8 494	17 568

1) Se compose de 400 millions de dollars de créances clients titrisées (se reporter à la rubrique 7.7, « Vente de créances clients »).

2) Se reporter au tableau des échéances de la dette à long terme à la rubrique 4.3.

3) Les engagements liés aux facilités de crédit aux fins des travaux de construction reflètent les montants des prêts relatifs à une coentreprise immobilière, une partie liée. Les paiements minimaux au titre des contrats de location simple et les coûts d'occupation tiennent compte des transactions conclues avec les coentreprises immobilières. Se reporter à la rubrique 7.11, « Transactions entre parties liées ».

4) Total des paiements minimaux au titre des contrats de location simple : environ 40 % de ce montant concerne nos cinq plus importants baux, lesquels visent tous des locaux pour bureaux selon des durées variées et comportent des échéances s'échelonnant de 2022 à 2034, et environ 27 % de ce montant concerne des contrats de location relatifs à des emplacements dotés d'équipement de communications mobile, dont la durée moyenne pondérée est d'environ 15 ans. Se reporter à la note 23 a) des états financiers consolidés.

5) Le cas échéant, les obligations d'achat tiennent compte des taux de change au 31 décembre 2013. Les obligations d'achat comprennent les éventuels frais opérationnels et dépenses d'investissement qui ont déjà fait l'objet d'ententes contractuelles à la date de clôture de l'exercice considéré et comprennent les estimations de prix et de volumes les plus probables lorsque la situation l'exige. Comme les obligations d'achat reflètent la situation du marché au moment où elles ont été contractées à l'égard des éléments achetés, elles pourraient ne pas être représentatives des exercices futurs. Les obligations découlant de contrats de dotation en personnel ou de toute autre convention collective ont été exclues.

Obligations en matière d'indemnisation

Dans le cours normal de nos activités, nous pouvons fournir une indemnisation à l'égard de certaines transactions. Ces obligations en matière d'indemnisation prévoient différentes durées. Dans certains cas, ces indemnisations nous obligent à compenser les parties indemnisées pour les coûts engagés découlant de litiges ou de sanctions légales ou de dommages-intérêts dont la partie indemnisée pourrait faire l'objet. Dans bien des cas, ces obligations en matière d'indemnisation ne comportent aucun plafond, et le montant maximal général en vertu de ces obligations en matière d'indemnisation ne peut pas être évalué de manière raisonnable. Le cas échéant, une obligation en matière d'indemnisation est enregistrée à titre de passif. À l'exclusion des obligations enregistrées à titre de passif au moment où la transaction est effectuée, nous n'avons jamais fait de paiement important en vertu de ces obligations en matière d'indemnisation.

En ce qui a trait à la cession, en 2001, de nos activités liées aux annuaires, nous avons accepté de prendre en charge une quote-part proportionnelle des frais accrus de publication des annuaires pour le nouveau propriétaire si l'augmentation découle d'un changement relatif aux exigences réglementaires applicables du CRTC. Notre quote-part est de 15 % et se termine en mai 2016.

En outre, si une mesure du CRTC empêchait le propriétaire de réaliser les activités liées aux annuaires qui sont précisées dans l'entente, nous indemniserions le propriétaire à l'égard de toute perte subie par ce dernier.

Au 31 décembre 2013, nous n'avons constaté aucun passif en ce qui a trait à nos engagements d'indemnisation.

Réclamations et poursuites

Nous faisons l'objet de diverses réclamations et poursuites (incluant des recours collectifs) visant des dommages-intérêts et d'autres compensations. Aussi, nous avons reçu ou sommes au courant de certaines réclamations possibles (incluant des réclamations en matière de propriété intellectuelle) à notre égard et, dans certains cas, à l'égard de nombreuses autres entreprises de services mobiles et des fournisseurs de services de télécommunications. (Se reporter à la rubrique 10.9, « Litiges et questions d'ordre juridique ».)

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 importante sur notre situation financière et nos résultats opérationnels, à l'exception des éléments décrits à la rubrique 10.9.

7.10 Information sur les actions en circulation

Le 4 février 2013, conformément aux modalités d'un plan d'arrangement approuvé par le tribunal, nous avons échangé la totalité de nos actions sans droit de vote émises et en circulation contre des actions ordinaires, à raison de une pour une.

Le 14 mars 2013, nous avons annoncé un fractionnement de nos actions ordinaires à raison de deux pour une (le « fractionnement d'actions à raison de deux pour une »). Le 16 avril 2013, les actionnaires de TELUS ont reçu une action supplémentaire pour chaque action qu'ils détenaient à la date de clôture des registres le 15 avril 2013.

Le 9 mai 2013, lors de notre assemblée annuelle et extraordinaire, les actionnaires ont approuvé l'élimination des actions sans droit de vote de la structure du capital social autorisé, l'élimination de toute référence aux actions sans droit de vote dans nos statuts, ainsi que l'augmentation du nombre maximal d'actions ordinaires que nous pouvons émettre, le portant de un milliard à deux milliards.

Actions en circulation

(en millions)	31 décembre 2013	31 janvier 2014
Actions ordinaires	623	623
Options d'achat d'actions ordinaires	8	8
Options d'achat d'actions ordinaires pouvant être exercées	3	3

7.11 Transactions entre parties liées

Placements dans des entités contrôlées importantes

Au 31 décembre 2013, TELUS Corporation contrôlait 100 % des participations dans TELUS Communications Inc., laquelle contrôlait 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 2012.

Transactions avec les principaux dirigeants

Nos principaux dirigeants sont les personnes ayant l'autorité et la responsabilité liées à la surveillance, à la planification, à la direction et au contrôle de nos activités, et ils comprennent les membres de notre conseil d'administration et notre équipe de la haute direction. Le total de la rémunération versée aux principaux dirigeants s'établit à 40 millions de dollars en 2013 et à 37 millions de dollars en 2012. Pour de plus amples renseignements, se reporter à la *note 24 b)* des états financiers consolidés.

Transactions impliquant des régimes de retraite à prestations définies

Nous avons versé des cotisations aux régimes de retraite à prestations définies, pour lesquelles une analyse est présentée à la *rubrique 7.2*. Nous avons également fourni des services de gestion et d'administration relativement à nos régimes de retraite à prestations définies. Les charges liées à ces services ont été comptabilisées selon la méthode du recouvrement des coûts et elles sont non significatives.

Transactions avec des coentreprises immobilières

Au premier trimestre de 2011, nous avons annoncé un partenariat à parts égales avec une partie conclu dans des conditions de concurrence normale, qui a pour objet le projet Jardin TELUS, un projet de réaménagement immobilier 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 situées à Vancouver, en Colombie-Britannique. En juillet 2013, nous avons annoncé un partenariat à parts égales avec deux parties conclu dans des conditions de concurrence normale, qui a pour objet le projet TELUS Sky, un projet de réaménagement immobilier qui donnera lieu à la construction d'un immeuble comportant des locaux pour bureaux, des locaux pour commerces de détail et des logements situé à Calgary, en Alberta.

Nos transactions avec des coentreprises immobilières, qui sont des parties liées, sont décrites à la *note 18* des états financiers consolidés. Les engagements et les passifs éventuels liés à la coentreprise immobilière Jardin TELUS comprennent des engagements contractuels jusqu'en 2015 au titre des travaux de construction (environ 146 millions de dollars au 31 décembre 2013), un engagement découlant d'un contrat de location simple d'une durée de 20 ans ayant prise d'effet en 2014 et des facilités de crédit aux fins des travaux de construction (financement de 413 millions de dollars conclu avec deux institutions financières canadiennes en leur qualité de coprêteur à 50 % et avec TELUS en sa qualité de coprêteur à 50 %). Des contrats de vente ont été signés relativement à la quasi-totalité des unités de la tour d'habitation en copropriété du projet Jardin TELUS et, au 31 décembre 2013, environ 93 % des locaux de la tour de bureaux de ce projet étaient loués.

8

Questions comptables

8.1 Estimations comptables critiques

Nos principales méthodes comptables sont décrites à la *note 1* des états financiers consolidés datés du 31 décembre 2013. La préparation d'états financiers conformément aux principes comptables généralement reconnus exige que nous ayons 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 considérée. Les résultats réels pourraient différer des résultats estimatifs. Nos estimations comptables critiques et nos jugements importants font généralement l'objet de discussions entre les membres du comité d'audit chaque trimestre.

Les exemples de jugements importants que nous avons posés, outre ceux relatifs aux estimations, comprennent ce qui suit :

- Les évaluations à savoir si les postes sont suffisamment importants pour être présentés de façon distincte dans les états financiers de base et, dans le cas contraire, s'ils sont suffisamment importants pour être présentés de façon distincte dans les notes annexes aux états financiers;
 - La décision d'amortir les immobilisations corporelles et immobilisations incorporelles amortissables selon le mode linéaire, car nous croyons que cette méthode reflète mieux l'utilisation des ressources en relation avec la durée de vie économique de ces actifs qu'une méthode d'amortissement accéléré ne le ferait, et que le mode linéaire est donc plus représentatif de la substance économique liée à l'utilisation sous-jacente de ces actifs;
 - La préparation d'états financiers conformément aux principes comptables généralement reconnus exige que la direction ait recours à des jugements qui ont une incidence sur l'information présentée dans les états financiers, qui est examinée régulièrement par notre principal décideur opérationnel et sert à prendre les décisions sur les ressources à affecter et à évaluer la performance (information sectorielle). L'un de nos jugements importants tient à ce qui suit : nous considérons que les activités et les flux de trésorerie de nos secteurs des services mobiles et des services filaires sont suffisamment distincts pour que ceux-ci soient considérés comme des secteurs opérationnels et comme des secteurs à présenter, malgré la convergence de la technologie et des activités liées à l'infrastructure de télécommunications de nos secteurs des services mobiles et des services filaires qui a eu lieu jusqu'à présent. Advenant le cas où cette convergence se poursuivrait, il pourrait s'avérer difficile, voire même impossible, de faire une distinction objective entre les activités et les flux de trésorerie de nos secteurs des services mobiles et des services filaires; si une convergence suffisante se produisait, les activités de nos secteurs des services mobiles et des services filaires ne constitueraient plus des composantes distinctes ou des secteurs opérationnels séparés, et chacune de ces activités pourrait constituer un groupe de produits et services similaires.
- Par ailleurs, s'il devient difficile de faire la distinction entre les flux de trésorerie tirés de nos secteurs des services mobiles et des services filaires, ce qui démontrerait leur interdépendance, il pourrait en résulter une unification de l'unité génératrice de trésorerie du secteur des services mobiles et de celle du secteur des services filaires en une unique unité génératrice de trésorerie aux fins des tests de dépréciation.
- Le point de vue selon lequel nos licences de spectre qui sont octroyées par Industrie Canada seront sans doute renouvelées par Industrie Canada, selon lequel nous avons l'intention de les renouveler et que nous estimons avoir la capacité financière et opérationnelle de les renouveler et que, par conséquent, elles sont réputées avoir une durée d'utilité indéterminée, comme il est décrit plus en détail à la *note 17 c)* des états financiers consolidés au 31 décembre 2013.
 - En ce qui a trait au test de dépréciation annuel des immobilisations incorporelles à durée d'utilité indéterminée et du goodwill, dans certains cas, nous devons émettre des jugements relativement à la répartition de nos actifs nets, y compris les actifs communs administratifs partagés, entre nos unités génératrices de trésorerie lorsque vient le temps de déterminer leur valeur comptable. Ces jugements sont nécessaires en raison de la convergence de la technologie et des activités liées à l'infrastructure de télécommunications de nos secteurs des services mobiles et des services filaires qui a eu lieu jusqu'à présent et de l'évolution générale de la société. Dans certains cas, des jugements semblables doivent être émis relativement aux dépenses d'investissement futures visant à soutenir les activités des services mobiles et filaires, qui sont une composante des projections actualisées des flux de trésorerie utilisées aux fins du test de dépréciation annuel, comme il est décrit plus en détail à la *note 17 d)* des états financiers consolidés au 31 décembre 2013.
 - La décision, à l'égard des réclamations et poursuites, comme il est décrit plus en détail à la *note 23 c)* des états financiers consolidés au 31 décembre 2013, à savoir si un élément constitue un passif éventuel ou si une sortie de ressources est probable et nécessite donc d'être comptabilisée comme une provision.

Nos estimations et hypothèses comptables critiques sont décrites ci-après.

Généralités

- Aux fins de la formulation de nos estimations comptables critiques, nous avons pris en considération les tendances, les engagements, les événements ou les incertitudes qui pourraient raisonnablement, selon nous, avoir une incidence importante sur les méthodes ou les hypothèses, sous réserve des facteurs précisés dans la *Mise en garde concernant les énoncés prospectifs* du présent rapport de gestion.
- Dans le cours normal des activités, nous apportons des modifications aux hypothèses qui sous-tendent l'ensemble des estimations comptables critiques, de manière à tenir compte de la conjoncture, de l'actualisation des informations historiques utilisées pour formuler les hypothèses et des révisions apportées à nos notations du crédit, le cas échéant. Sauf indication contraire dans l'analyse ci-dessous, aucun changement important de la performance financière globale ni des postes des états financiers ne devrait découler des modifications probables des hypothèses importantes qui sous-tendent l'estimation, ou dans les limites des fourchettes valides des estimations, à partir desquelles une estimation différente a été choisie.
- Les estimations comptables critiques sont toutes incertaines au moment de leur établissement et elles influent sur les postes suivants des comptes consolidés de résultat et de résultat global : impôt sur le résultat (exception faite des estimations concernant le goodwill) et bénéfice net. Dans un même ordre d'idées, les estimations comptables critiques ont une incidence sur les postes suivants des états consolidés de la situation financière : actifs courants (impôt sur le résultat et autres impôts à recevoir), passifs courants (impôt sur le résultat et autres impôts à payer), passifs d'impôt différé, et capitaux propres attribuables aux actions ordinaires (bénéfices non distribués). Sauf indication expresse, l'analyse de chaque estimation comptable critique est la même pour nos deux secteurs opérationnels, à savoir le secteur des services mobiles et le secteur des services filaires.

- Nos estimations comptables critiques ont influé sur les postes suivants des comptes consolidés de résultat et de résultat global, et des états consolidés de la situation financière :

Comptes consolidés de résultat et de résultat global

États consolidés de la situation financière	Produits opérationnels	Achat de biens et services	Charges opérationnelles			Coûts de financement	Réévaluations des régimes à prestations définies du personnel ⁹
			Charge au titre des avantages du personnel	Amortissement des immobilisations corporelles	Amortissement des immobilisations incorporelles		
Débiteurs		X					
Stocks		X					
Immobilisations corporelles, montant net				X			
Immobilisations incorporelles, montant net, et goodwill, montant net					X ¹⁾		
Placements	X						
Régimes de retraite à prestations définies du personnel			X	X ²⁾	X ²⁾	X	X ³⁾

1) L'estimation comptable applicable aux immobilisations incorporelles ayant une durée d'utilité indéfinie et au goodwill touche principalement notre secteur des services mobiles.

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

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

Débiteurs

Généralités

- Nous tenons compte du secteur d'activité d'où proviennent les débiteurs, nous procédons à une analyse statistique des tendances du portefeuille en matière de défaut et nous déterminons des comptes donnés aux fins du calcul de notre provision pour créances douteuses.
- Les hypothèses qui sous-tendent la provision pour créances douteuses comprennent les tendances du portefeuille en matière de défaut ainsi que les évaluations de comptes donnés effectuées aux fins de la détermination de comptes donnés.
- Ces estimations comptables concernent le poste « Débiteurs » figurant à nos états consolidés de la situation financière, qui constitue environ 7 % du total de l'actif au 31 décembre 2013 (8 % au 31 décembre 2012). Si les résultats futurs diffèrent de façon défavorable de nos meilleures estimations relatives à la juste valeur des flux de trésorerie résiduels et de la provision pour créances douteuses, nous pourrions avoir une charge au titre des créances douteuses dans l'avenir. Une telle charge au titre des créances douteuses ne donne pas lieu en soi à des sorties de trésorerie.

Provision pour créances douteuses

- L'estimation de notre provision pour créances douteuses pourrait varier considérablement d'une période à l'autre, car la provision dépend du solde et de la composition des débiteurs, lesquels peuvent varier mensuellement. L'écart relatif au solde des débiteurs peut découler d'un écart lié au montant et à la composition des produits opérationnels et d'écarts au titre du recouvrement des débiteurs.

Stocks

Provision pour désuétude des stocks

- Nous calculons notre provision pour désuétude des stocks en fonction du taux de rotation des stocks prévu, du classement chronologique des stocks et des attentes actuelles et futures relatives à la gamme de produits.
- Les hypothèses qui sous-tendent la provision pour désuétude des stocks comprennent les tendances en matière de ventes futures et la gamme de produits, ainsi que les besoins prévus au titre des stocks et la composition des stocks requis pour appuyer ces ventes futures. Notre estimation de la provision pour désuétude de nos stocks pourrait varier considérablement d'une période à l'autre, en raison des changements apportés à la gamme de produits et de l'acceptation par le consommateur de ces produits.

- Cette estimation comptable concerne le poste « Stocks » figurant à nos états consolidés de la situation financière, qui constitue environ 2 % du total de l'actif au 31 décembre 2013 (2 % au 31 décembre 2012). Si la provision pour désuétude des stocks est inadéquate, nous pourrions devoir engager une charge au poste « Achat de biens et services » à cet égard dans l'avenir. La provision pour désuétude des stocks ne donne pas lieu à des sorties de trésorerie.

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

Généralités

- Le poste « Immobilisations corporelles, montant net », figurant à nos états consolidés de la situation financière, représente environ 39 % du total de l'actif au 31 décembre 2013 (40 % au 31 décembre 2012).
- Le poste « Immobilisations incorporelles, montant net », représente environ 30 % du total de l'actif au 31 décembre 2013 (30 % au 31 décembre 2012). Les licences de spectre, qui sont comprises dans les immobilisations incorporelles, représentent environ 24 % du total de l'actif au 31 décembre 2013 (24 % au 31 décembre 2012).
- Le poste « Goodwill, montant net », représente environ 17 % du total de l'actif au 31 décembre 2013 (18 % au 31 décembre 2012).
- Si les durées d'utilité estimatives de nos actifs étaient inexactes, nous pourrions connaître une augmentation ou une diminution de la dotation aux amortissements dans l'avenir. Si les résultats futurs diffèrent de façon défavorable de notre meilleure estimation relative aux principales hypothèses économiques et si les flux de trésorerie connexes subissent une baisse importante, nous pourrions connaître des charges importantes au titre de la dépréciation de nos immobilisations corporelles, de nos immobilisations incorporelles ou de notre goodwill. S'il est ultérieurement établi que les immobilisations incorporelles d'une durée d'utilité indéfinie ont une durée d'utilité déterminée, nous pourrions subir une hausse des charges au titre de l'amortissement des immobilisations incorporelles. De telles charges ne donnent pas lieu en soi à des sorties de trésorerie et elles ne peuvent influencer sur notre situation de trésorerie immédiate.

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

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

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

- La valeur comptable des immobilisations incorporelles à durée d'utilité indéterminée et du goodwill fait périodiquement l'objet d'un test de dépréciation, et ce test représente une estimation importante pour nous.
- Les valeurs recouvrables des actifs des unités génératrices de trésorerie ont été déterminées en se fondant sur le calcul d'une valeur d'utilité. Les estimations des valeurs recouvrables des actifs des unités génératrices de trésorerie comportent un degré significatif d'incertitude étant donné la nécessité qu'elles représentent de formuler des hypothèses économiques clés en ce qui a trait à l'avenir. Le calcul de la valeur d'utilité s'effectue au moyen de projections actualisées des flux de trésorerie qui utilisent les hypothèses clés suivantes : les prévisions au titre des flux de trésorerie futurs et de la croissance, qui incluent les hypothèses liées au risque économique et les estimations quant à l'atteinte des mesures et des indicateurs clés, le coût moyen pondéré futur du capital et les coefficients de capitalisation des bénéfices opérationnels.
- Se reporter à la *note 17 d)* des états financiers consolidés pour une analyse plus détaillée des méthodes et des tests de sensibilité.

Placements

Recouvrabilité des placements à long terme

- Nous évaluons la recouvrabilité de nos placements à long terme sur une base régulière et récurrente. La recouvrabilité des placements se fonde sur un processus de détermination tenant compte des attentes relatives au rendement futur des placements et de la comparaison des résultats historiques et des attentes précédentes.
- Les principales hypothèses qui sous-tendent la recouvrabilité des placements à long terme sont la réalisation de flux de trésorerie futurs et d'attentes liées aux activités opérationnelles. Notre estimation de la recouvrabilité des placements à long terme pourrait varier d'une période à l'autre, en raison de la nature récurrente de l'évaluation de la recouvrabilité et de la nature des placements à long terme (nous n'exerçons aucun contrôle sur les entreprises détenues).
- Les placements sont inscrits au poste « Autres actifs à long terme » des états consolidés de la situation financière, lequel représente environ 2 % du total de l'actif au 31 décembre 2013 (1 % au 31 décembre 2012). Si la provision au titre de la recouvrabilité des placements à long terme est inadéquate, nous pourrions subir une hausse de la charge imputée au poste « Autre bénéfice opérationnel » dans l'avenir. La provision au titre de la recouvrabilité des placements à long terme ne donne pas lieu à des sorties de trésorerie. Lorsqu'il y a des indications claires et objectives de l'augmentation de la juste valeur d'un placement découlant soit de la vente récente d'actions par un autre investisseur existant, soit de l'injection de fonds dans l'entité par un nouvel investisseur ou par un investisseur existant, nous comptabilisons l'augmentation après impôt de la valeur dans les autres éléments du résultat global (variation de la juste valeur latente des actifs financiers disponibles à la vente).

Actifs et passifs d'impôt

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

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

- Les actifs et passifs d'impôt exigible sont estimés en fonction du montant calculé de l'impôt qui doit être payé aux autorités fiscales, déduction faite des acomptes provisionnels périodiques. Les passifs d'impôt différé se composent de l'incidence fiscale des différences temporaires entre les valeurs comptable et fiscale des actifs et des passifs, ainsi que de l'incidence fiscale des pertes fiscales non déduites. Le moment auquel le renversement des différences temporaires a lieu fait l'objet d'une estimation, et le taux d'imposition pratiquement en vigueur pour les périodes de renversement est appliqué aux différences temporaires. La valeur comptable des actifs et des passifs se base sur les montants comptabilisés dans les états financiers, et elle est par conséquent assujettie aux estimations comptables inhérentes à ces soldes. La valeur fiscale des actifs et des passifs et le montant des pertes fiscales non déduites se fondent sur l'évaluation des positions fiscales dont il est fait mention ci-dessus. Les hypothèses concernant le moment du renversement des différences temporaires tiennent compte des attentes touchant les résultats opérationnels et les flux de trésorerie futurs. La composition des passifs d'impôt différé est susceptible de varier d'une période à l'autre, en raison des variations de l'estimation de ces incertitudes importantes.
- Cette estimation concerne les postes d'actifs et de passifs importants figurant à nos états consolidés de la situation financière, qui constituent moins de 1 % du total de l'actif au 31 décembre 2013 (moins de 1 % au 31 décembre 2012), et environ 9 % du total du passif et des capitaux propres au 31 décembre 2013 (8 % au 31 décembre 2012). Si les résultats futurs diffèrent de façon défavorable de notre meilleure estimation quant à la probabilité que les positions fiscales seront maintenues, au montant d'impôt que nous nous attendons à verser, aux résultats opérationnels futurs et au moment du renversement des différences temporaires déductibles et des différences temporaires imposables et des taux d'imposition applicables aux exercices futurs, nous pourrions connaître des ajustements importants au titre de l'impôt différé. Ces ajustements pourraient donner lieu à des sorties de trésorerie plus tôt qu'il était prévu.

Régimes de retraite à prestations définies du personnel

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

- Nous examinons les pratiques du secteur, les tendances, la conjoncture et les données fournies par les actuaires aux fins de la formulation des hypothèses utilisées pour établir le coût des régimes de retraite à prestations définies et les obligations au titre des prestations de retraite constituées. Les actifs des régimes de retraite sont généralement évalués selon les valeurs de marché, mais certains actifs sont toutefois évalués au moyen d'estimations du marché lorsque les valeurs de marché ne sont pas aisément disponibles. Un soutien actuariel est obtenu aux fins de l'interpolation des gains et des pertes actuariels qui ont une incidence sur les écarts actuariels au titre des régimes à prestations définies du personnel et sur les obligations au titre des prestations constituées. Le taux d'actualisation, qui sert à déterminer l'obligation au titre des prestations constituées, se fonde sur le rendement de placements à long terme de qualité assortis de durées fixes. Il est établi annuellement à la fin de chaque année civile, en fonction des rendements des indices des obligations de sociétés à long terme, en consultation avec des actuaires, et fait l'objet d'un examen trimestriel afin de déterminer si des changements importants se sont produits. Les hausses de rémunération futures se fondent sur les politiques actuelles en matière d'avantages du personnel et sur les prévisions économiques.

- Au moins une fois par année, les hypothèses portant sur les régimes de retraite à prestations définies sont évaluées et révisées au besoin. Lorsque les hypothèses clés des régimes de retraite à prestations définies varient considérablement de leurs valeurs à la clôture de l'exercice précédent, les écarts actuariels découlant de ces variations importantes sont comptabilisés sur une base provisoire. Les hypothèses qui servent à établir le coût des régimes de retraite à prestations définies, les obligations au titre des prestations de retraite constituées et les actifs des régimes de retraite incluent l'espérance de vie, les taux d'actualisation, les estimations du marché et les taux d'accroissement futur de la rémunération. Des modifications importantes de la performance financière globale et des postes des états financiers pourraient survenir en raison de changements aux hypothèses importantes qui sous-tendent cette estimation, susceptibles de se produire par suite de la révision des hypothèses afin de tenir compte des informations historiques actualisées et de la conjoncture actuelle. Se reporter à la *note 14* des états financiers consolidés pour une analyse plus détaillée à ce sujet.
- Cette estimation comptable concerne des composantes des charges opérationnelles et des autres éléments du résultat global figurant dans nos comptes consolidés de résultat et de résultat global. Si les résultats futurs diffèrent de façon défavorable de notre meilleure estimation quant aux hypothèses utilisées pour établir le coût des régimes de retraite à prestations définies, les obligations au titre des prestations de retraite constituées et les actifs des régimes de retraite, nous pourrions engager des charges au titre des régimes de retraite à prestations définies, des coûts de financement et des charges plus élevés (ou moins élevés) inscrits dans les autres éléments du résultat global.

8.2 Faits nouveaux concernant les méthodes comptables

Produits tirés de contrats conclus avec des clients : Un exposé-sondage révisé a été publié en novembre 2011. Nous évaluons actuellement l'incidence des propositions énoncées dans cet exposé-sondage. Advenant le cas où la norme définitive, dont la prise d'effet devrait s'appliquer à notre exercice 2017, refléterait dans une large mesure ces propositions, son incidence et le caractère significatif de l'incidence seront différents pour chaque secteur et chaque entité. Tout comme de nombreuses autres entreprises de télécommunications, nous nous attendons, à l'heure actuelle, à ce que l'application de la norme ait une incidence significative pour la société, principalement en ce qui a trait au moment auquel les produits doivent être comptabilisés, et en ce qui a trait à l'incorporation dans le coût de l'actif des coûts d'acquisition et des coûts liés à l'exécution de contrats. Si l'utilisation de la méthode du plafond était interdite, cela pourrait, principalement en ce qui a trait au secteur des services mobiles, accélérer la comptabilisation des produits, tant en ce qui a trait à la comptabilisation des entrées de trésorerie provenant des clients qu'en ce qui concerne la comptabilisation des produits selon notre pratique courante. Bien que les facteurs économiques sous-jacents liés aux transactions demeureraient les mêmes au cours des périodes de croissance du nombre de connexions d'abonnés du secteur des services mobiles, en supposant des entrées de trésorerie par appareil comparables pour la durée du contrat, la croissance des produits semblerait plus élevée que celle déterminée selon notre pratique courante (selon la méthode du plafond).

De même, l'évaluation, sur la durée d'un contrat, du total des coûts d'acquisition du contrat et des coûts liés à l'exécution du contrat ne serait pas touchée par les propositions. Les propositions feraient également en sorte que ces coûts d'acquisition soient incorporés au coût de l'actif et subséquemment comptabilisés comme une charge sur la durée du contrat, sur une base rationnelle et systématique conforme au mode de transfert des biens et services auxquels l'actif est associé. Bien que les facteurs économiques sous-jacents liés aux transactions demeureraient les mêmes au cours des périodes de croissance du nombre de connexions d'abonnés, en supposant des coûts d'acquisition par appareil et des coûts liés à l'exécution de contrats comparables, les mesures de la rentabilité sembleraient plus élevées que celles déterminées selon notre pratique courante, qui consiste à comptabiliser en charges ces coûts immédiatement.

Autres normes publiées : Les autres normes publiées qui s'appliquent aux périodes ouvertes à compter du 1^{er} janvier 2014 n'ont eu aucune incidence importante sur notre performance financière.

IAS 19, *Avantages du personnel* (modifiée en 2011) : Nous avons adopté la norme modifiée avec prise d'effet à l'exercice 2013 et l'avons appliquée, comme il est exigé, de manière rétrospective aux périodes précédentes. Le tableau ci-dessous présente un sommaire de l'incidence de cette norme pour 2012. Se reporter également à la *note 2 a)* des états financiers consolidés.

Incidence de l'application rétrospective d'IAS 19 (modifiée en 2011)

Exercice clos le 31 décembre 2012 (en millions de dollars, sauf les montants par action)	Chiffres présentés initialement	Incidence de l'application d'IAS 19 modifiée	Chiffres présentés à l'heure actuelle
Charges opérationnelles			
Charge au titre des avantages du personnel	2 129	113	2 242
Bénéfice opérationnel	2 107	(113)	1 994
Coûts de financement	332	42	374
Bénéfice avant impôt sur le résultat	1 775	(155)	1 620
Impôt sur le résultat	457	(41)	416
Bénéfice net	1 318	(114)	1 204
Autres éléments du résultat global			
Élément qui ne sera jamais ultérieurement reclassé en résultat –			
Réévaluations des régimes à prestations définies du personnel			
	(400)	114	(286)
Bénéfice net par action de participation¹⁾			
De base	2,02	(0,17)	1,85
Dilué	2,01	(0,17)	1,84
Information supplémentaire			
BAIIA du secteur des services mobiles	2 467	(9)	2 458
BAIIA du secteur des services filaires	1 505	(104)	1 401
BAIIA ²⁾	3 972	(113)	3 859

1) Ajusté pour tenir compte du fractionnement d'actions à raison de deux pour une effectué le 16 avril 2013.

2) Se reporter à la rubrique 11.1, « Mesures financières non définies par les PCGR ».

9

Perspectives générales et hypothèses

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.

Tendances et attentes concernant l'industrie des télécommunications

Nous estimons que le taux de croissance des produits de l'industrie canadienne des télécommunications (compte tenu des produits tirés des services de télévision mais en excluant ceux tirés des médias), lesquels s'élèvent à près de 55 milliards de dollars, s'est établi à 3 % en 2013. Les services mobiles et les services de transmission de données, y compris les services de télévision, sont demeurés les facteurs de croissance de l'industrie, situation qui tient au fait que les consommateurs continuent de favoriser les téléphones intelligents et les tablettes à forte concentration de données ainsi que les services de divertissement au foyer.

À titre d'une des plus importantes sociétés de services de télécommunications au Canada, TELUS a généré environ 21 % des produits de l'industrie des télécommunications, soit 11,4 milliards de dollars. Nous prévoyons une utilisation accrue des services de transmission de données, et nous nous attendons à ce que la composition des produits continue de favoriser nos services mobiles plutôt que nos services filaires, ces derniers se caractérisant par une baisse de la demande visant les services de transmission de la voix existants.

Nous sommes d'avis que nous sommes bien positionnés pour maintenir, de façon générale, la croissance du BAIIA et pour cibler une augmentation modeste ou modérée du BAIIA du secteur des services filaires, en raison de notre stratégie ciblée visant la prestation d'une gamme complète de services de télécommunications (se reporter à la *rubrique 2.1, « Activités principales »*, et à la *rubrique 4.1, « Principaux marchés et concurrents »*), des investissements continus dans nos réseaux à large bande, et de l'attention que nous continuons de prêter à l'amélioration de l'expérience client dans tous nos secteurs d'activité.

Services mobiles

D'après les résultats publiés de nos concurrents et nos estimations, l'industrie des services mobiles au Canada a affiché une croissance solide en 2013, avec une augmentation des produits et du BAIIA d'un exercice à l'autre d'environ 3 % et 6 %, respectivement (5 % et 8 %, respectivement, en 2012). Les produits et le BAIIA de notre secteur des services mobiles ont augmenté de 5 % et de 6 %, respectivement, en 2013.

La croissance au sein de l'industrie canadienne des services mobiles se poursuit, le nombre de nouveaux abonnés en 2013 se chiffrant à environ 737 000, ce qui représente une légère baisse comparativement à 1,2 million de nouveaux abonnés en 2012. Cette situation reflète une augmentation d'environ 1,6 point de pourcentage du taux de pénétration en 2013, comparativement à une hausse d'environ 2,5 points de pourcentage en 2012. Nous nous attendons à ce que le taux de pénétration du marché canadien par

Comparaison des paramètres de l'industrie des services mobiles

	2012	2013	2014
Taux de pénétration de la population			
Canada	79 %	81 %	82 % à 83 %
États-Unis	108 %	110 %	112 %
Europe	jusqu'à 176 %	jusqu'à 179 %	jusqu'à 181 %
Asie-Pacifique	jusqu'à 150 %	jusqu'à 153 %	jusqu'à 155 %
Utilisation des services de transmission de données (en pourcentage des PMAA)			
Canada	39 %	45 %	50 %
États-Unis	42 %	46 %	50 %
Europe	34 %	35 %	36 %
Asie-Pacifique	58 %	61 %	64 %

Sources : estimations de TELUS, Rapports de surveillance du CRTC sur les communications ainsi que rapports d'autres sociétés et rapports de l'industrie.

les services mobiles continue de s'accroître en 2014 et au cours des années à venir, comme le confirme le taux de pénétration du marché américain, soit le marché le plus comparable au marché canadien, qui affiche un taux de pénétration supérieur à 100 %.

Le marché des services mobiles aux États-Unis se compare bien au marché canadien, tandis que le marché des services mobiles en Europe occidentale diffère considérablement du marché canadien. Les taux de pénétration liés aux services mobiles en Europe diffèrent des taux de ceux au Canada pour plusieurs raisons, dont les suivantes : l'Europe applique un système de facturation plus coûteux pour les appels locaux filaires, et les particuliers en Europe souscrivent couramment des abonnements multiples aux services mobiles afin de réduire les frais d'itinérance.

Un facteur de croissance au sein de l'industrie des services mobiles demeure l'adoption et l'utilisation accrues des services de transmission de données. En 2013, les PMAA tirés des services mobiles de transmission de données au Canada ont représenté près de 45 % des PMAA de l'industrie, comparativement à environ 46 % aux États-Unis, à 35 % en Europe et à 61 % en Asie-Pacifique, résultats qui dénotent un potentiel important de croissance continue au Canada. La proportion plus élevée de l'utilisation des services de transmission de données en Asie est attribuable en partie au taux de pénétration très bas du marché des services Internet filaires destinés aux foyers enregistré dans plusieurs pays d'Asie.

L'utilisation continue de téléphones intelligents et de tablettes à forte concentration de données, de même que les clés Internet et les abonnements aux services machine à machine (« M2M »), continuent de favoriser la croissance des services de transmission de données. Avec les contrats d'une durée de deux ans, un financement initial important des appareils est fourni aux abonnés qui utilisent un téléphone intelligent, ce qui entraîne une hausse des frais d'acquisition et de fidélisation des abonnés; toutefois, les PMAA devraient s'accroître au fil du temps. Bien que cette situation soit susceptible d'entraîner des pressions sur les marges de l'industrie, les abonnements liés aux téléphones intelligents ont tendance à donner lieu à des PMAA plus élevés et à un taux de désabonnement moindre, ce qui se traduit par des produits opérationnels moyens plus élevés sur la durée de l'appareil. Les tablettes, qui fonctionnent au moyen de réseaux mobiles ou de la technologie Wi-Fi, devraient afficher une croissance en 2014. Les consommateurs veulent une connectivité mobile accrue à Internet et utilisent de plus en plus souvent des services informatiques portables améliorés. Tout comme d'autres entreprises de télécommunications, nous avons lancé des forfaits de partage de données pour les familles qui utilisent des appareils multiples.

Nous avons lancé notre réseau 4G LTE en février 2012 et avons depuis lors accru la couverture de ce réseau, qui couvre plus de 81 % de la population canadienne. L'accroissement du trafic de données continue de constituer un défi en ce qui concerne les réseaux mobiles des entreprises de télécommunications et la capacité de ces entreprises à gérer ce trafic et d'assurer les services qui y sont associés. Les enchères de licences de spectre dans la bande de fréquence de 700 MHz qui ont pris fin en février 2014 ont donné aux entreprises de télécommunications qui offrent des services mobiles la possibilité d'acquiescer du spectre de premier ordre qui leur permettra de déployer des réseaux mobiles à haute vitesse de prochaine génération plus rapides et d'accroître la capacité de ces réseaux, particulièrement dans les zones rurales. (Se reporter à « *Se doter de moyens nationaux* », à la *rubrique 2.2*.) En janvier 2014, Industrie Canada a annoncé le calendrier des enchères de licences de spectre dans les bandes de fréquence de 2 500 à 2 690 MHz devant débuter en avril 2015. Ces enchères constitueront pour TELUS une autre occasion importante d'acquiescer du spectre additionnel pour améliorer ses réseaux LTE et répondre à la demande dans les marchés urbains et ruraux.

À partir de 2013, Eastlink, un câblodistributeur, a commencé à offrir des services mobiles en Nouvelle-Écosse et à l'Île-du-Prince-Édouard. Vidéotron continue d'offrir des services mobiles et se concentre principalement sur ses

services de câblodistribution au Québec. Nous estimons que les nouveaux venus que sont Eastlink, Mobilicity, Vidéotron et WIND Mobile dans le marché des services sans fil évolués ont collectivement acquis, en 2013, plus du tiers des nouveaux abonnés au Canada. Sauf en ce qui concerne Eastlink et Vidéotron, la viabilité des autres nouveaux venus demeure incertaine en 2014.

En juin 2013, Industrie Canada a publié un cadre portant sur le transfert de spectre sans fil, qui précise que chaque demande de transfert de spectre fera l'objet d'un examen individuel et que les transferts qui entraînent une concentration injustifiée de spectre et, par le fait même, une réduction de la concurrence, ne seront pas permis. Les décisions relatives aux demandes de transfert seront publiées afin d'accroître la transparence du processus. Le nouveau cadre ne s'applique pas aux ententes conclues avant sa mise en œuvre et il prévaut sur le moratoire existant d'une durée de cinq ans visant le transfert de licences pour les services sans fil évolués aux entreprises titulaires, qui aurait pris fin en mars 2014.

Également en juin 2013, le gouvernement fédéral a rejeté l'offre d'un montant de 380 millions de dollars faite par TELUS pour acquérir Mobilicity, une société qui exerce ses activités en vertu de la *Loi sur les arrangements avec les créanciers des compagnies*, décision par suite de laquelle l'avenir pour les quelque 180 000 clients de cette société est incertain. En novembre 2013, TELUS a acquis Public Mobile.

En janvier 2014, WIND Mobile a retiré sa soumission dans le cadre des enchères de spectre visant la bande de fréquence de 700 MHz, donnant comme raison un manque de soutien de la part de Vimpelcom, la société mère, qui n'a pas réussi à clarifier sa participation dans WIND auprès du gouvernement fédéral. L'évolution future du réseau de WIND demeure vague si elle ne possède pas de spectre dans la bande de fréquence de 700 MHz.

La majorité des consommateurs utilisent des appareils mobiles pour faire des recherches et prendre des décisions concernant l'achat de produits, et la population canadienne semble prête à adopter le commerce mobile. Ce type de commerce permet des interactions structurées entre les détaillants, les annonceurs, les fabricants et les consommateurs. Nous nous efforçons de simplifier l'écosystème des paiements en réunissant les clients, les fournisseurs et la technologie, tout en nous assurant que les questions de réglementation sont réglées. Les services de portefeuille mobile représentent pour nous la plus importante occasion de commerce mobile. À l'automne 2013, nous avons lancé une carte SIM pour communication en champ proche (« CCP »). Grâce à la technologie de la carte SIM, les clients peuvent effectuer des achats à l'aide de systèmes de points de vente au détail compatibles avec la CCP. Nous prévoyons accroître cette gamme de produits au cours des prochaines années.

Les technologies M2M permettent la connexion d'appareils à distance capables de communiquer au moyen de réseaux mobiles, ce qui permet l'échange d'informations clés. Des plateformes et réseaux évolués sont déjà en place dans des secteurs tels que ceux des services publics et de l'agriculture, et des progrès ont été réalisés relativement à leur déploiement dans le marché des soins de santé. Bien que les applications M2M génèrent des PMAA considérablement moins élevés, les coûts de financement sont habituellement peu élevés, et l'accroissement du volume des applications M2M devrait se traduire par d'importantes occasions de générer des produits. Nous avons lancé un nouveau portail d'exploitation M2M, qui simplifie l'habilitation des services M2M en permettant aux partenaires de ces services de bénéficier d'une connectivité libre-service. Nous avons également accru la disponibilité du matériel M2M à l'aide de partenariats au sein de notre chaîne d'approvisionnement, et nous poursuivons la mise en place d'un écosystème évolué de services afin d'élargir notre portée concurrentielle.

Services filaires

On s'attend à ce que le marché des services filaires de télécommunications demeure hautement concurrentiel en 2014, présentant une faible croissance des produits et un BAIIA stable ou à la baisse, car les produits tirés des services de transmission de la voix générant des marges élevées continuent de diminuer en raison du remplacement de la technologie (en faveur, notamment, des services de courriels, des services mobiles et des services VoIP). TELUS se démarque en raison de la forte croissance de 4,1 % des produits du secteur des services filaires et de la croissance positive du BAIIA en 2013.

Nous estimons que le nombre d'abonnés des services de téléphonie offerts par les quatre principaux câblodistributeurs au Canada se chiffrait à

environ 4,3 millions à la fin de 2013, en hausse de 1 point de pourcentage par rapport à 2012, soit une part d'environ 40 % du marché résidentiel à l'échelle nationale. De plus, d'autres concurrents non propriétaires d'installations offrent des services VoIP locaux et interurbains sur Internet et revendent des solutions d'accès Internet haute vitesse. Cette concurrence, conjuguée au remplacement de la technologie en faveur notamment des services mobiles, continue de donner lieu à l'augmentation de la perte du nombre de lignes résidentielles d'accès à notre réseau et à la baisse connexe des produits tirés des services locaux et interurbains.

Nous estimons que le nombre d'abonnés aux services Internet offerts par les quatre principaux câblodistributeurs s'élève à environ 5,9 millions, en hausse par rapport à 5,8 millions en 2012, tandis que le nombre d'abonnés aux services Internet offerts par les sociétés de télécommunications est d'environ 4,7 millions, en hausse par rapport à 4,6 millions en 2012. Bien que le marché résidentiel des services Internet haute vitesse soit de plus en plus établi, avec un taux de pénétration d'environ 81 % dans l'ouest du Canada et de 78 % au Canada, on s'attend à ce que le nombre d'abonnés continue d'augmenter au cours des prochaines années.

La popularité grandissante du service Multitélé devrait s'accroître, situation qui tient au fait que les consommateurs désirent être en mesure de regarder du contenu sur plusieurs appareils, y compris leur ordinateur, leur téléphone intelligent et leur tablette, ainsi que leur télévision. En 2013, nous avons apporté d'importantes améliorations à notre service Télé OPTIK multiplateforme, et offrons maintenant un service sur demande doté d'une programmation accrue, ainsi qu'un service de télé en direct.

Nous estimons que les fournisseurs canadiens offrant des services TV sur IP ont vu leur nombre d'abonnés augmenter d'environ 31 % en 2013, portant à plus de 1,4 million le nombre d'abonnés. Cette croissance tient à la couverture accrue des réseaux, à la prestation de services améliorés ainsi qu'aux campagnes de marketing et aux promotions axées sur les services TV sur IP. Cette croissance s'est produite au détriment du nombre d'abonnés aux services de câblodistribution, lequel est à la baisse, et elle est principalement attribuable aux branchements élevés d'abonnés de TELUS et de Bell. Nous estimons que les quatre principaux câblodistributeurs ont environ 6,9 millions d'abonnés aux services de télévision, ce qui représente une part de marché de 61 %, en baisse de 3 points de pourcentage par rapport à 2012. En plus d'accroître la vitesse de ses services Internet, notre principal câblodistributeur concurrent dans l'Ouest canadien, Shaw Communications (« Shaw »), a poursuivi le lancement d'un réseau Wi-Fi métropolitain et, tout comme d'autres câblodistributeurs concurrents, il a lancé un service de télévision multiplateforme afin de mieux concurrencer notre service Télé OPTIK multiplateforme fondé sur la technologie IP.

Les fournisseurs de contenu multimédia en continu tels que Netflix, Apple et Google se livrent concurrence pour acquérir une part du marché des téléspectateurs. Selon des études récentes, 29 % des foyers anglophones au Canada étaient abonnés à Netflix à la fin de 2013.

Les fournisseurs de services de télévision et de services Internet surveillent les faits nouveaux relatifs aux services de contournement et ils modifient leur programmation et leur stratégie de marché de manière à concurrencer ces services non traditionnels, car les services par contournement peuvent être considérés à la fois comme des services concurrentiels et des services complémentaires. Nous considérons que les services par contournement nous donnent une occasion d'accroître nos capacités au moyen de nos services linéaires et de nos services sur demande. Nous avons ajouté la programmation par contournement à notre service Télé OPTIK et ajouté des capacités qui permettent aux clients d'accéder à ce service peu importe l'endroit où ils se trouvent. Les entreprises de télécommunications continuent d'investir dans les technologies DSL à large bande de manière à maintenir et à améliorer leur capacité de prendre en charge les services IP concurrentiels. Notre service Télé OPTIK couvre plus de 2,7 millions de foyers, dont 89 % ont accès à des vitesses pouvant atteindre 50 Mbps grâce aux technologies de liaison VDSL et à d'autres technologies plus nouvelles, ce qui nous permet d'offrir une meilleure expérience client et plus de contenu simultané. De plus, les entreprises de télécommunications procèdent activement au déploiement de la fibre optique jusqu'au domicile, qui permet des vitesses de téléchargement à large bande encore plus élevées.

En combinant les services locaux et interurbains filaires, les services mobiles et les services Internet haute vitesse de même que les services de divertissement, les entreprises de télécommunications offrent un nombre croissant de services groupés qui leur permettent de se différencier de leurs concurrents en offrant aux clients plus de souplesse et de choix. Nos investissements dans le réseau à large bande et l'offre de services groupés nous ont permis d'améliorer considérablement notre position concurrentielle par rapport à Shaw, notre principal concurrent câblodistributeur.

Une plus importante intégration verticale s'est produite dans l'industrie de la radiodiffusion au Canada, et la plupart de nos concurrents sont propriétaires de contenu de radiodiffusion. Notre approche différenciée, qui est conforme à notre stratégie en matière de contenu, consiste à grouper et à intégrer le meilleur contenu et les meilleures applications qui soient et à les rendre accessibles de manière à ce que nos abonnés puissent en profiter au moyen de l'appareil de leur choix. Nous avons constamment été d'avis qu'il n'est pas nécessaire d'être propriétaire du contenu pour pouvoir l'offrir aux abonnés d'une manière attrayante sur le plan économique, pourvu que les balises réglementaires soient appliquées judicieusement et au moment opportun et que d'autres balises soient établies, le cas échéant. (Se reporter à la rubrique 10.4, « Questions de réglementation – Entreprises de distribution de radiodiffusion ».)

Dans le marché des services d'affaires (entreprises et PME), la convergence des services TI et des services de télécommunications, qui est simplifiée par l'ubiquité du protocole Internet (« IP »), continue à façonner les investissements effectués par les concurrents. Les entreprises de télécommunications telles que TELUS offrent des applications gérées en ligne, tandis que les fournisseurs de services TI intègrent la connectivité réseau à leurs logiciels sous forme de services offerts. Par ailleurs, les fabricants continuent de lancer sur le marché de l'équipement fondé entièrement sur la technologie IP et de l'équipement fondé sur des technologies convergentes (technologie IP et technologies en place), ce qui permet le passage continu à des solutions IP. Le développement de plateformes IP combinant des solutions VoIP ainsi que des services de transmission de données et d'images vidéo crée des efficacités potentielles sur le plan des coûts qui contrebalancent, en partie, la réduction des marges découlant de l'abandon des services existants en faveur de services IP. Il existe de nouveaux débouchés pour les solutions intégrées qui ont un plus grand impact commercial que les services de télécommunications traditionnels.

Nous prévoyons une croissance rapide de nos services infonuagiques au Canada. Nous avons ouvert deux nouveaux centres de données Internet intelligents, dont un centre situé à Kamloops, en Colombie-Britannique, ouvert en 2013, et un centre situé à Rimouski, au Québec, ouvert en 2012. Grâce à ces ressources, nous comptons accroître nos services infonuagiques dans les secteurs générant des marges plus élevées, à l'aide de solutions gérées, et nous comptons nous différencier de nos sociétés homologues qui ont choisi d'acquiescer des sociétés dans des marchés à la baisse dans le domaine des services d'hébergement de données sur Internet. Les investissements dans nos centres de données Internet nous fournissent également les capacités internes voulues pour améliorer de façon stratégique notre propre réseau et nos services TI.

La technologie au sein de notre industrie continue d'évoluer rapidement, et nous sommes résolus à assurer l'évolution de nos activités en offrant des services dans les principaux secteurs de croissance future qui complètent nos activités traditionnelles, et à mettre fortement l'accent sur la prestation d'une expérience client améliorée, ce qui positionnera TELUS en vue d'une croissance soutenue.

Hypothèses pour 2014

En 2014, nous avons l'intention de tirer parti des résultats enregistrés par les secteurs des services mobiles et des services filaires en 2013, et afin de maintenir, de façon générale, la croissance du BAIIA du secteur des services mobiles et de cibler une augmentation modeste ou modérée du BAIIA du secteur des services filaires. Nous comptons générer une croissance future grâce aux ajouts nets d'abonnés des services mobiles postpayés, conjugués à l'adoption continue et de l'échange des téléphones intelligents, ainsi qu'une croissance continue du nombre d'abonnés au service Télé OPTIK et au service Internet haute vitesse; nous prévoyons également une croissance modeste des PMAA tirés de ces services. Nous comptons aussi poursuivre nos investissements stratégiques dans le réseau et nos investissements liés aux services, ainsi que notre exécution opérationnelle axée sur l'expérience client.

Nos hypothèses concernant nos perspectives pour 2014 se basent, de façon générale, sur l'analyse de l'industrie présentée ci-dessus, sur nos résultats de 2013, ainsi que sur nos initiatives accordant la priorité aux clients et sur notre stratégie dont une analyse est présentée à la rubrique 2 et à la rubrique 3. Ces hypothèses sont assujetties à des risques et des incertitudes qui incluent, sans toutefois s'y limiter, la concurrence, les questions de réglementation, les exigences en matière de financement et d'endettement, les questions fiscales, la conjoncture économique, les litiges et d'autres facteurs dont il est fait mention dans la *Mise en garde concernant les énoncés prospectifs* et qui sont décrits en détail à la rubrique 10, « Risques et gestion des risques ». Ces hypothèses comprennent ce qui suit :

- Taux de croissance estimé de l'économie au Canada de 2,4 % en 2014.
- Aucune décision réglementaire ni aucune mesure gouvernementale défavorable importante.
- Poursuite de la concurrence soutenue au chapitre des services mobiles et des services filaires dans le marché d'affaires et le marché aux consommateurs.
- Gain d'environ 1 à 2 points de pourcentage au chapitre de la pénétration du marché des services mobiles au Canada, soit un résultat analogue à celui enregistré en 2013.
- Adoption et échange continus, par les abonnés, de téléphones intelligents à forte concentration de données, à un taux analogue aux niveaux enregistrés en 2013 (70 % à 80 % des ajouts bruts d'abonnés des services postpayés), en raison du fait que les clients désirent une connectivité mobile accrue à Internet.
- Croissance des produits tirés des services mobiles découlant de l'accroissement des mises en service des abonnés aux services postpayés découlant de la pénétration accrue du marché, et modeste hausse des PMAA combinés découlant de l'utilisation accrue des services de transmission de données, y compris l'utilisation accrue de forfaits de données partagées, ainsi qu'à la composition des abonnés.
- Maintien ou augmentation des frais d'acquisition et de fidélisation d'abonnés, en fonction du nombre brut de mises en service et des pressions du marché.
- Croissance des produits tirés des services filaires de transmission de données découlant de l'accroissement du nombre d'abonnés au service Télé OPTIK et au service Internet haute vitesse, soit une croissance analogue à celle enregistrée en 2013, et d'une augmentation modérée des produits opérationnels moyens par client, ainsi que de la croissance des services aux clients d'affaires.
- Incidence défavorable d'environ 40 millions de dollars devant découler de l'intégration de Public Mobile en 2014 sur le BAIIA consolidé et le BAIIA du secteur des services mobiles, et incidence défavorable d'environ 6 cents sur le BPA de base.
- Régimes de retraite : charge au titre des régimes de retraite à prestations définies se composant d'un montant d'environ 85 millions de dollars comptabilisé relativement à la charge au titre des avantages du personnel et d'un montant d'environ 2 millions de dollars comptabilisé dans les coûts de financement relativement au montant net des charges d'intérêts au titre des régimes à prestations définies du personnel; taux d'actualisation de 4,75 % aux fins de la comptabilisation des régimes de retraite à prestations définies du personnel; montant d'environ 105 millions de dollars au titre de la capitalisation des régimes de retraite à prestations définies.
- Coûts de restructuration et autres coûts similaires d'environ 75 millions de dollars au titre des initiatives d'efficacité opérationnelle, et autres initiatives au chapitre de l'amélioration des marges visant à atténuer les pressions découlant du remplacement de la technologie et de la croissance du nombre d'abonnés.
- Impôt sur le résultat : taux d'imposition prévu par la loi combiné de 26,0 % à 26,5 % et paiements d'impôt en trésorerie de 540 millions de dollars à 600 millions de dollars. L'augmentation des paiements d'impôt en trésorerie est imputable à la hausse des acomptes provisionnels en fonction du bénéfice comptabilisé en 2013, à l'incidence des modifications apportées par le gouvernement fédéral du Canada à sa politique, en vertu desquelles il n'est plus possible de différer l'impôt sur le résultat au moyen de l'utilisation de fins d'année d'imposition différentes pour les sociétés de personnes en exploitation et les entreprises associées, ainsi qu'à la diminution des économies d'impôt.
- Investissements continus dans l'infrastructure à large bande ainsi que dans l'élargissement du réseau 4G LTE et dans les mises à niveau, de même que dans les initiatives visant à assurer la résilience et la fiabilité du réseau et des systèmes.
- Baisse modérée du taux de change du dollar canadien par rapport au dollar américain, comparativement au taux de change moyen en 2013.

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 Aperçu

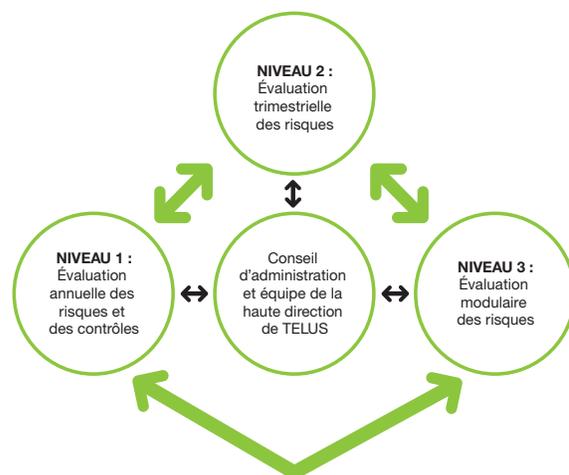
Processus d'évaluation des risques et des contrôles

Nous utilisons un processus d'évaluation des risques d'entreprise et des contrôles à trois niveaux qui intègre les informations obtenues auprès des membres des diverses équipes dans tous les secteurs de TELUS. Nous avons mis en œuvre ce processus en 2002, et nous effectuons un suivi des tendances pluriannuelles fondé sur les divers points de vue exprimés au sein de l'organisation relativement aux principaux risques et au contrôle.

Définition des risques d'entreprise

Nous définissons le risque d'entreprise comme le degré de risque lié à l'atteinte des principaux objectifs stratégiques, financiers, organisationnels et fonctionnels par rapport à l'efficacité et à l'efficience des activités, à la fiabilité et à l'intégrité de l'information financière, au respect des lois, des règlements, des politiques, des procédures et des contrats, et à la protection des actifs dans le cadre d'une culture organisationnelle éthique.

Nos risques d'entreprise découlent principalement de notre contexte commercial et ils sont fondamentalement liés à nos stratégies et à nos objectifs commerciaux. Nous nous efforçons d'atténuer les risques de façon proactive au moyen d'un processus de planification du rendement, d'une gestion des activités opérationnelles et de stratégies d'intervention qui consistent notamment à atténuer, à transférer, à conserver ou à éviter les risques. Ainsi, nous atténuons l'exposition résiduelle à certains risques au moyen de



couvertures d'assurance lorsque nous jugeons que de telles couvertures sont efficaces et viables sur le plan commercial. Nous atténuons également les risques au moyen de modalités contractuelles, de plans d'urgence et d'autres stratégies d'intervention comme il convient.

Nous nous efforçons, dans la mesure du possible, de ne pas prendre de risques excessifs et nous assurons la concordance de ces expositions au risque avec nos stratégies commerciales, nos objectifs, nos valeurs et notre degré de tolérance à l'égard du risque.

PROCESSUS D'ÉVALUATION DES RISQUES D'ENTREPRISE ET DES CONTRÔLES À TROIS NIVEAUX

Niveau 1 : Évaluation annuelle des risques et des contrôles

Les principales données de ce processus comprennent les entrevues individuelles avec les cadres supérieurs, les données et les informations à jour tirées de notre processus continu de planification stratégique, et les résultats de notre évaluation annuelle des risques et des contrôles sur le Web, laquelle s'aligne sur le cadre de gestion des risques d'entreprise et des contrôles internes du COSO (Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission) pour 2013.

L'évaluation est distribuée à notre équipe de leadership de la direction (soit à tous les vice-présidents directeurs, vice-présidents et directeurs ainsi qu'à un échantillon aléatoire de membres de la direction). En 2013, 2 010 répondants ont participé à l'évaluation. Nous procédons également à une évaluation auprès des membres de notre conseil d'administration, afin de connaître leur point de vue sur les principaux risques avec lesquels nous devons composer et sur notre démarche en matière de gestion des risques d'entreprise, et d'évaluer notre goût pour le risque et notre degré de tolérance au risque pour chaque principale catégorie de risques.

Notre processus d'évaluation tient compte des informations tirées des récents audits internes et externes, des résultats des diverses activités de gestion des risques, et des activités de conformité de notre direction à la SOX 404 (loi Sarbanes-Oxley de 2002) concernant le contrôle interne à l'égard de l'information financière. Les principaux risques de l'entreprise sont identifiés, définis et priorisés, et sont classés dans des catégories de risques. La résilience à l'égard des risques perçue (ou l'état de préparation) est évaluée pour chaque risque principal, et le degré de tolérance au risque ou de goût pour le risque est évalué pour chaque catégorie de risques.

Les résultats de l'évaluation annuelle des risques et des contrôles sont communiqués à nos cadres dirigeants et à notre conseil (y compris le comité d'audit). Des responsables des risques au niveau de la haute direction et des comités de surveillance du conseil d'administration sont désignés pour chaque risque principal. Les résultats de l'évaluation annuelle des risques orientent le développement de notre programme annuel d'audit interne, lequel est approuvé par notre comité d'audit et porte principalement sur l'assurance à l'égard des risques plus élevés qui doit être fournie. Les évaluations des risques sont aussi utilisées au moment du processus de planification stratégique, de gestion des risques au chapitre de nos activités opérationnelles et de gestion du rendement, et elles sont communiquées à notre conseil.

Niveau 2 : Évaluation trimestrielle des risques

Nous effectuons un examen trimestriel de l'évaluation des risques de concert avec nos responsables des risques au niveau de la haute direction et nos principaux responsables des risques de toutes les unités fonctionnelles, en vue de saisir et de communiquer les risques d'entreprise qui changent, de mettre en évidence les activités d'atténuation des principaux risques et de fournir trimestriellement des informations à jour et des assurances à notre comité d'audit et aux autres comités concernés du conseil.

Niveau 3 : Évaluation modulaire des risques

Nous effectuons des évaluations modulaires des risques associés à des missions d'audit précises et mettons en œuvre diverses initiatives de gestion des risques et initiatives stratégiques et opérationnelles (notamment la planification stratégique, les projets, le système de gestion environnementale, les vérifications sur la sécurité, l'évaluation des plans de continuité de l'entreprise, l'évaluation du réseau et de la vulnérabilité des TI de même que l'évaluation des risques en matière de fraude et d'éthique). Les résultats des évaluations des risques propres aux missions sont analysés, priorisés, mis à jour et intégrés au profil de risque principal ainsi qu'aux politiques et aux processus tout au long de l'exercice.

Gouvernance et surveillance des risques par le conseil

En 2013, nous avons maintenu des pratiques rigoureuses en matière de gouvernance et de surveillance des risques, et les responsabilités du conseil en ce qui concerne la surveillance des risques sont énoncées dans les mandats du conseil d'administration et de ses comités.

- Les risques apparaissant au profil de risque principal sont assignés à des fins de surveillance à un ou plusieurs comités du conseil.
- Les comités du conseil présentent à tous les membres du conseil, au moins une fois par année, des mises à jour sur les risques qu'ils avaient la responsabilité de surveiller au cours de leur mandat respectif.
- Le conseil et ses comités peuvent exiger la tenue de séances d'information sur les risques de la part de nos responsables des risques au niveau de la haute direction. Le vice-président, gestion des risques et l'auditeur interne en chef assistent à ces séances ou en reçoivent un compte rendu.

Principaux risques et incertitudes

Les rubriques qui suivent résument nos principaux risques et incertitudes, ainsi que nos activités connexes visant à atténuer les risques. L'importance de ces risques est telle que ces risques, à eux seuls ou conjugués à d'autres, pourraient avoir une incidence importante sur nos activités opérationnelles, notre réputation, nos résultats et nos évaluations.

Bien que nous soyons d'avis que les mesures prises pour atténuer les risques décrits dans chaque section sur les risques ci-dessous sont raisonnables, rien ne garantit que ces mesures permettront d'éliminer les risques décrits de façon efficace, ni que de nouveaux faits et risques n'auront pas une incidence importante sur nos activités ou sur nos résultats financiers.

10.2 Concurrence

Expérience client

Nous exerçons nos activités dans des marchés qui se caractérisent par les changements technologiques et l'évolution continue des produits et services. Ces conditions se traduisent souvent par de plus courts cycles de vie des produits. Si nos produits et services ne nous permettent pas de nous différencier de façon positive sur le marché, grâce à une expérience en matière de service qui répond aux attentes des clients ou excède ces attentes, le taux de fidélisation de la clientèle pourrait diminuer, ce qui pourrait réduire la probabilité que nos clients recommandent TELUS. En conséquence, cela pourrait ternir l'image de marque de TELUS et faire en sorte que nos abonnés des services d'affaires et des services résidentiels décident de changer de fournisseur de services; de plus, notre rentabilité pourrait diminuer si les coûts engagés pour acquérir et fidéliser les clients augmentent.

Atténuation des risques : Nous mettons l'accent sur nos initiatives accordant la priorité aux clients et sur notre objectif visant à gagner notre place de chef de file de l'industrie pour ce qui est de la probabilité que nos clients nous recommandent, une orientation amorcée en 2010. Nous continuons d'investir dans l'élaboration des services, dans les membres de l'équipe et dans l'amélioration des systèmes et des processus, et nous avons mis en œuvre de nouvelles initiatives axées sur l'expérience client, afin d'accroître la transparence et la simplicité de nos services pour les abonnés. (Se reporter à la rubrique 2.2 « Impératifs stratégiques », et à « Priorités de la société », à la rubrique 3.)

La vive concurrence dans le secteur des services sans fil devrait se poursuivre

À la fin de 2013, en incluant TELUS, neuf entreprises concurrentes dans le secteur des services mobiles propriétaires d'installations exerçaient des activités au Canada (dont certaines, à l'échelle nationale, et certaines, à l'échelle régionale – se reporter à « Aperçu des concurrents », à la rubrique 4.1). Ces entreprises incluent quatre nouveaux concurrents dans le marché des SSFE qui ont acquis du spectre en 2008 et qui ont principalement recours à une stratégie visant l'offre de tarifs réduits afin de se différencier des concurrents bien établis. Ces nouveaux venus offrent des forfaits propres à une zone ainsi que des forfaits illimités pour les services de transmission de la voix et de données, et ils offrent de façon générale un choix d'appareils plus limité. Des concurrents bien établis offrent également des marques avec services au rabais et des offres audacieuses aux fins de l'acquisition et de la fidélisation des abonnés. Les activités promotionnelles augmentent habituellement en parallèle avec le lancement d'appareils emblématiques.

Nous nous attendons à devoir subir des pressions continues sur les PMAA en raison des promotions de nos concurrents visant les services de transmission de la voix et de données, y compris les forfaits pour les services d'itinérance au pays et les services d'itinérance mondiale, ainsi que des pressions relativement aux services de transmission de données découlant du remplacement de la technologie en faveur des réseaux Wi-Fi métropolitains qui sont de plus en plus disponibles. Nous nous attendons à devoir subir des pressions en ce qui a trait aux frais d'acquisition et de fidélisation d'abonnés, car ceux-ci désirent les téléphones intelligents les plus récents ainsi que des forfaits plus exhaustifs et des forfaits partagés.

Nous prévoyons également une intensification de la concurrence en raison de l'utilisation de spectre sans licence aux fins de la prestation de services de transmission de données à plus haute vitesse, notamment les réseaux Wi-Fi métropolitains de Shaw Communications visant la prestation de services de divertissement en dehors des foyers à ses abonnés dans l'ouest du Canada. En 2012, Shaw a lancé un service qui concurrence le service Télé OPTIK multiplateforme. Par ailleurs, les exploitants de systèmes de communication par satellite tels que Xplornet ont accru leurs capacités d'accès à Internet haute vitesse en lançant des satellites à grande puissance.

Atténuation des risques : Nos réseaux 4G mobiles couvrent environ 99 % de la population canadienne, en vertu d'ententes de réseau conclues avec Bell Canada et SaskTel. Les technologies 4G mobiles nous ont permis d'établir et de maintenir une solide position en ce qui a trait au choix de téléphones intelligents et d'appareils de transmission de données et d'élargir l'accès aux services d'itinérance dans plus de 200 pays. Les vitesses accrues de téléchargement de données liées à ces technologies permettent la prestation du service Télé OPTIK multiplateforme, lequel donne l'accès à des services de divertissement à l'aide d'appareils mobiles en dehors de la zone de couverture des réseaux Wi-Fi.

Afin d'être plus concurrentiels en ce qui a trait à la prestation de services à divers segments du marché, nous offrons des services au rabais sous la marque Koodo Mobile^{MD}. Grâce au maintien d'une séparation entre les marques TELUS et Koodo au moyen de canaux de distribution distincts et de propositions de valeur ciblées, nous estimons être bien positionnés pour composer avec la concurrence de la part des nouveaux venus et des entreprises de télécommunications titulaires qui offrent des services mobiles. Nous offrons également un service postpayé à étiquette blanche par l'entremise d'une importante chaîne de magasins de détail.

Nous comptons poursuivre la commercialisation et la distribution de services mobiles innovateurs et différents; nous avons également l'intention d'offrir des services mobiles groupés (p. ex., voix, messagerie textuelle et données), y compris des forfaits de partage des données, d'investir dans notre vaste réseau, de développer des technologies et d'acquérir du spectre de manière à faciliter l'élaboration de services et l'expansion du nombre de nos abonnés, et de composer avec la demande croissante visant l'utilisation des services de transmission de données.

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

Nous devons composer avec une forte concurrence et avec le remplacement de la technologie dans tous les principaux secteurs d'activité et segments de marché, y compris le marché résidentiel, le marché des PME, et le marché des grandes entreprises.

Les progrès technologiques estompent les frontières traditionnelles entre les services de radiodiffusion, les services Internet et les télécommunications (se reporter à la rubrique 10.3, « Technologie »). Les entreprises de télécommunications qui offrent des services mobiles et les câblodistributeurs continuent d'élargir leurs gammes de services, ce qui se traduit par l'intensification de la concurrence sur les marchés des services d'accès locaux, des services interurbains et de l'accès à Internet haute vitesse sur les marchés résidentiels et certains marchés des PME. Les fournisseurs de programmation par contournement tels que Netflix livrent concurrence pour acquérir une part du marché des téléspectateurs, ce qui pourrait se répercuter sur la croissance

de nos services de télévision et de divertissement. Nous prévoyons le maintien de vives pressions sur les tarifs au sein de l'industrie et sur les efforts déployés pour attirer des clients, en ce qui a trait à la plupart des catégories de produits et services et des segments de marché.

Atténuation des risques : Les décisions rendues par le CRTC au cours des dernières années, dans lesquelles ce dernier approuve la déréglementation des services filaires, ont accru notre capacité à composer plus rapidement avec l'intensification de la concurrence. En surveillant activement les faits nouveaux concernant la concurrence au chapitre des produits et des marchés géographiques, nous pouvons plus rapidement rivaliser avec les services offerts par nos concurrents et tirer parti de notre gamme complète de solutions intégrées de services mobiles et de services filaires et de notre présence à l'échelle nationale. Afin d'atténuer les pertes liées aux services existants que nous offrons dans les régions où nous sommes l'entreprise titulaire, soit la Colombie-Britannique, l'Alberta et l'est du Québec, nous continuons d'effectuer des investissements dans nos réseaux à large bande, afin d'accroître les vitesses, d'améliorer la fiabilité du réseau et d'accroître notre présence, d'offrir des produits et services novateurs et d'améliorer nos services en offrant des services groupés intégrés; nous investissons également dans des initiatives axées sur les clients, à l'appui de nos efforts visant à assurer l'amélioration continue de l'expérience client. Nous affichons une croissance continue de nos activités dans les marchés du centre du Canada où nous ne sommes pas l'entreprise titulaire, en offrant des services d'affaires et des services mobiles. De plus, nous cherchons toujours à tirer parti d'une structure de coûts plus concurrentielle et à investir de manière à accroître l'efficacité.

Concurrence au chapitre des services filaires de transmission de la voix et de données

Nous nous attendons à ce que la concurrence demeure intense de la part des fournisseurs de services de téléphonie traditionnels, de services de transmission de données, de services IP et de services TI, ainsi que de la part des nouveaux venus offrant des services VoIP, qui ciblent aussi bien le marché des affaires que le marché résidentiel.

La transition de l'industrie de l'infrastructure existante des services de transmission de la voix vers les services de téléphonie IP, et des plateformes de données existantes vers les services Ethernet, les réseaux privés virtuels IP, les plateformes de commutation multiprotocole par étiquette IP et les modèles de prestation de services VoIP continue de créer des incertitudes. Les produits et les marges liés aux services de transmission de données existants continuent à diminuer. Ces baisses n'ont été que partiellement neutralisées par la demande plus élevée ou la migration accrue des clients vers les plateformes IP qui sont également soumises à des pressions à la baisse sur les tarifs, à des marges réduites et à l'évolution de la technologie. D'importantes dépenses d'investissement doivent être engagées dans l'infrastructure des services filaires afin de faciliter le processus de transition en cours.

Marché des affaires

Dans le marché des affaires, les concurrents ne se contentent pas de regrouper les services d'accès locaux, mobiles, de transmission évoluée de données et IP et de les assortir d'un tarif moindre; ils regroupent également les services Web et de commerce électronique avec d'autres services TI et de soutien. Des concurrents non traditionnels ont pénétré le marché des télécommunications en offrant de nouveaux produits qui permettent de réexpédier et de livrer des courriels ainsi que des messages voix ou texte, à partir de divers systèmes de télécommunications et systèmes informatiques, vers l'appareil situé le plus près du destinataire visé. Compte tenu du regroupement plus marqué des services de télécommunications traditionnels et des services TI, nous devons soutenir une concurrence de plus en plus vive de la part des sociétés offrant des services Internet, du matériel informatique et des logiciels ainsi que des services-conseils et des services liés aux processus opérationnels. Les câblodistributeurs ciblent le marché des PME aux fins de la prestation de leurs services. Par conséquent, les concurrents offrant des services traditionnels et non traditionnels se concentrent maintenant sur la prestation d'une vaste gamme de services de télécommunications aux marchés des affaires, particulièrement dans les principaux centres urbains.

Atténuation des risques : Nous continuons d'accroître nos capacités, grâce à des acquisitions et à des partenariats, à la priorité accordée aux marchés verticaux (secteur public, secteurs des soins de santé, des services financiers et de l'énergie, et services de gros aux entreprises de télécommunications), à l'expansion de solutions dans le marché des entreprises ainsi qu'à notre approche client transparente modulaire dans le marché des PME (y compris l'offre de services tels que l'ensemble d'affaires Liberté sur mesure de TELUS et la suite bureautique « le futur est simple »). Grâce à TELUS Santé, nous tirons parti de nos systèmes et de nos solutions exclusives afin d'élargir notre présence dans le secteur des soins de santé, et de bénéficier des investissements effectués par le gouvernement au chapitre de la cybersanté. Nous cherchons également à mettre en œuvre des contrats d'entreprise de grande envergure qui permettent de tirer parti de nos dépenses d'investissement et de nos capacités.

Marché résidentiel

Dans le marché résidentiel des services filaires, les câblodistributeurs et d'autres concurrents doivent se conformer à un nombre minime de règlements et continuent d'offrir des services locaux résidentiels VoIP, des services interurbains, l'accès Internet haute vitesse et, dans certains cas, des services mobiles groupés assortis de tarifs mensuels réduits, en plus de leurs services de diffusion existants et de leurs services de télévision par satellite. Par ailleurs, les câblodistributeurs continuent d'accroître la vitesse de leurs services Internet haute vitesse et poursuivent le lancement de services Wi-Fi dans les régions métropolitaines. Dans une moindre mesure, d'autres concurrents non-proprétaires d'installations offrent des services VoIP locaux et interurbains sur Internet et revendent des solutions d'accès Internet haute vitesse. La diminution de nos lignes résidentielles d'accès au réseau devrait se poursuivre, en raison de cette concurrence et du remplacement continu de la technologie en faveur des services mobiles et des services VoIP. La réduction des produits tirés des services de transmission de la voix existants devrait se poursuivre. Bien que le marché de l'accès Internet haute vitesse soit de plus en plus établi, le nombre d'abonnés devrait continuer d'augmenter au cours des prochaines années, ce qui nécessitera des investissements continus.

Atténuation des risques : Nous continuons d'élargir la couverture et d'accroître la vitesse de notre service Internet haute vitesse, et nous accroissons également la couverture, la capacité et la programmation de notre service Télé OPTIK sur IP en Colombie-Britannique, en Alberta et dans l'est du Québec (se reporter à « Télédiffusion » ci-dessous et à la rubrique 2.2, « Impératifs stratégiques »). Le service Télé OPTIK et les services groupés nous aident à attirer des abonnés au service Internet, et ils nous permettent d'atténuer les pertes de lignes d'accès au réseau et d'accaparer des parts du marché des services de télévision et de divertissement des câblodistributeurs dans les marchés où ils sont l'entreprise titulaire. Le service TELUS TV Satellite offert en Alberta et en Colombie-Britannique complète notre service TV sur IP nous permettant de mieux servir les foyers dans les régions où TV sur IP n'est actuellement pas disponible. Nous sommes en mesure d'offrir le service TELUS TV Satellite en vertu d'une entente conclue avec Bell Canada.

Télédiffusion

Nous offrons le service Télé OPTIK à plus de 2,7 millions de foyers en Colombie-Britannique, en l'Alberta et dans l'est du Québec, et nous poursuivons le lancement ciblé de ce service dans de nouvelles régions. Le service TELUS TV offre une grande interactivité et un élément de personnalisation comparativement aux services de câblodistribution, et nous avons acquis une importante part du marché, le nombre d'abonnés s'élevant à 815 000 au 31 décembre 2013. Toutefois, rien ne garantit que nous pourrions maintenir une croissance à deux chiffres du nombre d'abonnés, ni que la croissance prévue des produits et l'amélioration de l'efficacité opérationnelle se concrétiseront, en raison d'un taux de pénétration élevé du marché au sein de l'industrie, des mesures prises par nos principaux concurrents et fournisseurs de programmation, ainsi que de la concurrence au chapitre des services de contournement.

Atténuation des risques : Nous avons élargi le marché accessible pour nos services de TV haute définition en procédant au déploiement de la technologie ADSL2+, à des mises à niveau de la technologie VDSL2 et au lancement

continu du réseau optique passif gigabit (« GPON », d'après l'anglais *gigabit passive optical network*) dans des régions choisies. Nous continuons d'ajouter de nouvelles caractéristiques et capacités à nos services de télévision (se reporter à « *Offrir des solutions intégrées* », à la rubrique 2.2), et de renforcer notre position de chef de file dans l'ouest du Canada en ce qui a trait au nombre de nos canaux linéaires haute définition et à notre service vidéo sur demande.

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

Nous ne cherchons pas à devenir un propriétaire de contenu de radiodiffusion à l'heure actuelle, mais nos principaux concurrents sont propriétaires d'actifs offrant du contenu de radiodiffusion et continuent d'acquérir de tels actifs. Il se pourrait qu'une intégration verticale fasse en sorte que nous n'ayons pas accès à du contenu, ou que nous soyons obligés de payer des prix gonflés pour acquérir du contenu. (Se reporter à « *Entreprises de distribution de radiodiffusion* », à la rubrique 10.4, « *Questions de réglementation* ».)

10.3 Technologie

La technologie est un moteur puissant pour nos activités. Cependant, il faut savoir que l'évolution de la technologie amène des risques, des incertitudes ainsi que des occasions. Nous maintenons nos stratégies à court et à long terme à l'égard de la technologie en vue d'optimiser nos choix en matière de technologie et son utilisation en temps opportun, tout en réduisant au minimum les coûts, les risques et les incertitudes connexes. Vous trouverez ci-après les principaux risques et incertitudes liés à la technologie et les mesures que nous avons prises afin de faire face à ces risques de façon proactive.

La demande de la part des abonnés visant les services de transmission de données pose un défi pour les réseaux mobiles et on s'attend à ce qu'elle entraîne des baisses de tarifs

La demande à l'égard de services mobiles de transmission de données continue à s'accroître rapidement, en raison de la hausse du taux de pénétration des services à large bande, d'une plus grande demande à l'égard de la connectivité personnelle et des réseaux sociaux, des prix de plus en plus abordables des téléphones intelligents et des appareils de transmission de données à fort trafic (notamment les tablettes et les clés Internet mobile), des services et applications multimédias à contenu plus riche, des applications M2M permettant la transmission de données, ainsi que de la concurrence concernant les tarifs pour les services mobiles. En raison de la très forte concurrence dans l'industrie des services mobiles au Canada (se reporter à « *Environnements technologique et concurrentiel* », à la rubrique 1.2), nous nous attendons à ce que la croissance des produits tirés des services mobiles de transmission de données soit plus lente que la croissance de la demande à l'égard des services à large bande. L'accroissement des niveaux de trafic de données et le rythme rapide auquel les appareils de transmission de données sont développés représentent des défis en ce qui concerne la capacité des réseaux mobiles existants d'absorber ce trafic et le maintien de niveaux de service élevés.

Afin de prendre en charge la croissance continue du nombre d'abonnés des services mobiles et des services de transmission de données, nous avons besoin d'une capacité accrue en spectre, car nous sommes aux prises avec l'épuisement de notre spectre dans un grand nombre de marchés importants. La possession de licences de spectre dans la bande de fréquence de 700 MHz facilite le déploiement rentable du réseau LTE dans les régions rurales. 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. Ces capacités améliorent la qualité de la couverture à l'intérieur des bâtiments en milieu urbain. Le spectre dans les bandes de fréquence de 2 500 à 2 690 MHz, qui devrait faire l'objet d'enchères en 2015, est également important pour les marchés urbains.

Atténuation des risques : Grâce à nos investissements continus dans les réseaux LTE et HSPA+, ainsi que dans le déploiement de petites cellules, nous sommes positionnés de manière à gérer la demande en matière de capacité. Nous prévoyons apporter d'autres mises à niveau axées sur des normes aux fins du déploiement commercial de ces réseaux. En outre, nos investissements dans les réseaux IP, dans les liaisons terrestres pour stations cellulaires fondées sur les technologies IP/la fibre, et dans une infrastructure radio dotée de logiciels évolutifs permettront de prendre en charge la migration vers les

technologies LTE évoluées. Ces dernières devraient accroître davantage la capacité et la vitesse du réseau et se traduire par une réduction des coûts par mégaoctet de données et par des services et applications multimédias à contenu plus riche, ainsi que par la prestation d'une expérience client supérieure.

La croissance rapide des volumes de transmission mobile de données nécessite l'utilisation optimale et efficace de notre spectre, y compris l'élaboration continue d'une trousse de gestion de la capacité. Nous avons élaboré une stratégie en matière de spectre afin de renforcer davantage notre capacité d'offrir des services Internet mobile aux Canadiens dans l'avenir. Conformément à cette stratégie, nous avons participé aux enchères de licences de spectre visant la bande de fréquence de 700 MHz qui ont pris fin en février 2014 (se reporter à « *Réglementation* », à la rubrique 1.2). Nous comptons participer aux enchères de licences de spectre visant les bandes de 2 500 à 2 690 MHz qui doivent avoir lieu en avril 2015. Si nos soumissions sont couronnées de succès, le spectre supplémentaire obtenu nous fournira une capacité additionnelle et atténuera les risques liés à l'accroissement du trafic de données. Nous comptons également utiliser le spectre acquis en 2013, et prévoyons réaffecter le spectre actuellement utilisé pour notre réseau AMRC.

Déploiement et évolution des technologies et systèmes pour les services à large bande mobiles

Dans le cadre de la progression naturelle vers un réseau 4G, nous nous sommes engagés à utiliser les technologies LTE et HSPA+ aux fins de la croissance à moyen et à long terme des services mobiles à large bande. Nous continuons à prendre en charge des services mobiles de troisième génération utilisant le protocole AMRC2000 (y compris les services fondés sur la norme EVDO Revision A), mais nous prévoyons amorcer leur mise hors service en 2014 et possiblement mener cette mise hors service à terme en 2015. Nous avons lancé notre solution PTT, soit le service TELUS Link, sur nos réseaux 4G HSPA et LTE (se reporter à « *Se doter de moyens nationaux* », à la rubrique 2.2). Par suite du lancement du service TELUS Link, nous avons cessé de commercialiser notre service Mike, que nous comptons mettre hors service au cours du prochain exercice, au fur et à mesure que nous procéderons à la migration des abonnés du service Mike vers le nouveau service. Nous comptons toutefois maintenir, pour un avenir prévisible, notre réseau iDEN afin d'offrir un soutien aux abonnés qui utilisent le réseau radio privée Mike. Il est nécessaire de gérer de façon appropriée la mise hors service éventuelle des réseaux AMRC et iDEN, de manière à assurer l'utilisation optimale du spectre et des pylônes, à diminuer les coûts et à réduire au minimum la migration des abonnés et les risques liés à leur fidélisation. Il se pourrait toutefois que nos dépenses d'investissement futures soient plus élevées que celles comptabilisées dans le passé, aux fins des investissements continus dans les technologies.

Atténuation des risques : Nous avons pour pratique de continuellement optimiser les dépenses d'investissement de manière à générer des périodes de récupération positives et de bénéficier d'une souplesse pour investir dans les progrès technologiques futurs. Certaines dépenses d'investissement, touchant notamment les tours pour les services mobiles, les améliorations locatives et les réseaux d'électricité, ne reposent pas sur la technologie.

Nos réseaux mobiles sont prêts à évoluer au moyen de mises à niveau logicielles pour la prise en charge des améliorations relatives aux technologies LTE et HSPA+ qui accroissent la performance, la capacité et la vitesse de transmission. Nous nous attendons à tirer parti des économies d'échelle et de la variété des appareils pour les écosystèmes LTE et HSPA+. Nous poursuivons la mise en œuvre d'une initiative stratégique visant à assurer la migration des abonnés du réseau AMRC et du service Mike (iDEN) vers les appareils de transmission de données à haute vitesse fondés sur les technologies LTE et HSPA+, créant ainsi la possibilité d'accroître l'utilisation des services de transmission de données et de maintenir et d'accroître les produits opérationnels.

Les ententes réciproques de partage de réseau conclues principalement avec Bell Canada ont facilité le déploiement de nos technologies mobiles de prochaine génération et nous ont permis de mieux gérer nos dépenses d'investissement. Ces ententes devraient se traduire par des réductions de coûts continues après la mise en place initiale du réseau, et devraient nous donner la souplesse voulue pour investir dans la différenciation des services et le soutien des systèmes.

Nous entretenons une étroite collaboration avec nos fournisseurs de technologies réseau et avec nos partenaires exploitants, de manière à influencer sur les développements liés aux technologies HSPA+ et LTE et d'en tirer profit.

Risques liés aux fournisseurs

La restructuration de fournisseurs pourrait avoir des répercussions sur nos réseaux et services

Nous entretenons des relations avec un certain nombre de fournisseurs, qui sont importants pour ce qui est de soutenir les plans concernant l'évolution des réseaux et des services, et d'assurer la prestation de services à nos clients. Il se pourrait que les fournisseurs éprouvent des difficultés au chapitre de leurs activités opérationnelles, qu'ils restructurent leurs activités, ou qu'ils se regroupent avec d'autres fournisseurs, ou qu'ils cessent de fabriquer des produits ou de vendre leurs produits à d'autres fournisseurs, ce qui pourrait se répercuter sur le développement futur des produits que nous utilisons et sur le soutien relatif à ces produits. Il n'existe aucune certitude que le dénouement des difficultés qu'éprouve un fournisseur quelconque ne touchera pas les services que nous fournissons à nos clients, ni que nous ne devons pas engager des coûts supplémentaires pour maintenir les services fournis. Les besoins et les préférences de certains clients pourraient ne pas correspondre aux produits et services qu'offre un fournisseur, ce qui pourrait limiter la croissance ou entraîner une perte de la clientèle actuelle.

Concentration des fournisseurs et emprise sur le marché

La popularité de certains modèles de téléphones intelligents et de tablettes, tels que ceux offerts par Apple et Samsung, a donné lieu à une dépendance accrue de notre part envers ces fabricants, qui pourrait accroître par le fait même l'emprise sur le marché de ces fournisseurs. Il se pourrait également que les propriétaires de contenu de radiodiffusion populaire accroissent leurs frais de distribution et tentent de renégocier les ententes de distribution de radiodiffusion que nous avons conclues avec eux, ce qui pourrait avoir une incidence défavorable sur les services de divertissement que nous offrons et sur notre rentabilité. Se reporter à « *Entreprises de distribution de radiodiffusion* », à la rubrique 10.4.

Atténuation des risques : Nous tenons compte des difficultés que pourraient éprouver les fournisseurs et des dénouements éventuels des restructurations dans notre planification de croissance future ainsi que de l'entretien et du soutien liés à l'équipement et aux services. Nous avons mis en place un plan d'urgence raisonnable qui prévoit divers scénarios, notamment le recours à plusieurs fournisseurs, le maintien de relations solides avec les fournisseurs et une collaboration étroite avec d'autres utilisateurs des produits de manière à influencer sur les plans de développement de produits des fournisseurs.

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

Les systèmes de soutien seront de plus en plus cruciaux pour garantir l'efficacité opérationnelle

Nous disposons actuellement d'un très grand nombre de systèmes de soutien opérationnels et de systèmes de soutien des affaires qui sont interconnectés et dont la complexité ne cesse d'augmenter, ce qui pourrait se répercuter sur la stabilité et la disponibilité des systèmes. Il s'agit d'une situation typique pour une entreprise de télécommunications bien établie qui prend en charge une vaste gamme de services de téléphonie, de services mobiles, de services de transmission de données et de services de vidéo existants et émergents. Le développement et la mise en marché d'un nouveau service exigent généralement des efforts considérables sur le plan de l'intégration et du développement de systèmes. La gestion des frais de développement et des coûts opérationnels continus connexes constitue un facteur important pour le maintien de la position concurrentielle et des marges bénéficiaires. Nous demeurons proactifs dans notre évolution vers des systèmes de soutien de prochaine génération qui tirent parti de l'intégration au sein de l'industrie et des normes liées aux processus. Au fur et à mesure que les services de prochaine génération sont mis en place, ils doivent être conçus pour être compatibles avec les systèmes de soutien et les infrastructures TI de prochaine génération, tout en demeurant compatibles

avec les services existants et les systèmes de soutien. Cette situation crée des incertitudes entourant la vitesse avec laquelle s'effectuent les tests de développement et de régression ainsi que les coûts liés à ces tests qui sont nécessaires à la prestation de solutions ayant l'effet souhaité, et elle pourrait limiter notre capacité à lancer de nouveaux services.

Atténuation des risques : Conformément aux pratiques en vigueur dans l'industrie, notre approche consiste à séparer les systèmes de soutien des affaires des systèmes de soutien opérationnel et de la technologie réseau sous-jacente. Nous visons à dissocier l'introduction des nouvelles technologies réseau et les services vendus aux clients, de manière à ce qu'ils évoluent indépendamment l'un de l'autre. Cette façon de faire nous permet d'optimiser les investissements liés aux réseaux tout en limitant l'incidence sur les services offerts à la clientèle, et facilite la mise en marché de nouveaux services en tirant parti de fonctions axées sur les données configurables plutôt que sur les changements aux programmes en ce qui concerne les systèmes de soutien des affaires et les systèmes de soutien opérationnel. En plus, nous participons activement au « *TeleManagement Forum* » qui vise à développer des modules standards définis par l'industrie afin d'en réduire le coût au moyen de la production à grande échelle et d'en accroître l'adoption en offrant des fonctions plus étendues. Nous avons mis en place une structure de prochaine génération pour les systèmes de soutien des affaires et les systèmes de soutien opérationnel, de manière à s'assurer que les nouveaux services et les nouvelles technologies développés seront intégrés à la structure de prochaine génération, ce qui facilitera la mise hors service des systèmes existants conformément au programme NGOSS (d'après l'anglais *Next Generation Operations Systems and Software*) du « *TeleManagement Forum* ».

L'évolution des normes technologiques en matière d'accès à large bande filaire pourrait aller plus vite que les investissements prévus dans l'infrastructure d'accès

Les normes technologiques relatives à l'accès à large bande sur des lignes de cuivre vers les établissements des clients évoluent à un rythme rapide, ce qui permet d'offrir des vitesses d'accès à large bande plus élevées. Cette évolution est alimentée par la demande incessante de la part des utilisateurs pour une connectivité plus rapide, la menace d'une augmentation des capacités et des services des concurrents, l'utilisation accrue d'applications liées aux services par contournement et l'intention des fournisseurs de services comme nous d'offrir de nouveaux services qui nécessitent une plus grande bande passante, comme les services de télévision sur IP. Généralement, l'évolution vers des vitesses d'accès à large bande plus élevées est réalisée par le déploiement de la fibre optique à une distance plus éloignée des centraux, ce qui raccourcit la partie de la ligne de cuivre du réseau d'accès, et par l'utilisation de technologies de modem plus rapides sur cette ligne raccourcie. Toutefois, ces nouvelles technologies d'accès évoluent plus rapidement que le cycle d'investissement traditionnel lié à l'infrastructure d'accès. L'introduction de ces nouvelles technologies et leur rythme d'adoption pourraient donner lieu à des besoins accrus en matière de fonds pour les dépenses d'investissement non planifiées à l'heure actuelle, ainsi qu'à la réduction des durées d'utilité estimatives de certaines infrastructures existantes, ce qui pourrait entraîner une hausse de la dotation aux amortissements.

Atténuation des risques : Dans le cadre de notre programme pluriannuel de mise en place de réseaux à large bande, nous avons mis notre réseau à niveau en déployant la technologie de la fibre optique jusqu'au voisinage. Nous continuons d'investir dans cette infrastructure afin de maintenir notre capacité à prendre en charge des services concurrentiels; tout récemment, nous avons mis notre réseau à niveau à la technologie VDSL2, ainsi qu'aux technologies de liaison. Par ailleurs, nous procédons activement au déploiement des technologies de la fibre optique jusqu'au domicile, qui prennent en charge des largeurs de bande supérieures.

Outre les améliorations continues à la technologie de la fibre optique jusqu'au voisinage, nous surveillons activement le développement et l'acceptation par les entreprises de télécommunications des normes FTTx (notamment la norme FTTH, la fibre optique jusqu'au domicile; et la norme FTTPd, la fibre optique jusqu'au point de distribution) concurrentes proposées. L'une ou plusieurs de ces solutions à fibre optique pourraient constituer une technologie

plus pratique que les lignes de cuivre actuelles pour le déploiement de multiplexeurs d'accès DSL dans les nouveaux quartiers ou nouveaux immeubles d'habitation. Nous examinons des modèles opérationnels aux fins du déploiement économique des technologies de fibre optique dans les régions où des lignes de cuivre sont utilisées.

L'évolution de ces architectures d'accès et des normes correspondantes, axées sur les normes de qualité des services et l'ingénierie du trafic réseau, soutient toute notre stratégie Ma Maison^{MD} visant l'offre de services Internet IP et de services de transmission de la voix et d'images vidéo sur une infrastructure d'accès à large bande commun.

La téléphonie IP devant remplacer la téléphonie analogique existante se développe progressivement et les économies de coûts sont incertaines

Nous continuons d'assurer le suivi de l'évolution des offres de technologies et de services de téléphonie IP et nous avons développé une solution à l'intention des clients résidentiels pour des services de téléphonie IP par accès à large bande, conformément à notre stratégie et à nos normes. Cette solution devrait remplacer les services de téléphonie analogique existants dans les régions desservies par des installations de fibre optique. Toutefois, il se pourrait que cette solution serve aussi à offrir des services de téléphonie supplémentaires sur la même ligne que les services de téléphonie analogique existants. Nous avons également amorcé le développement et la mise à l'essai d'une solution de téléphonie IP de prochaine génération pour les abonnés des services d'affaires, dont le but est de remplacer les plateformes VoIP existantes dont la durée de vie touche à sa fin et de couvrir les régions où l'accès au moyen de la fibre optique est offert.

Une des réalités des services VoIP destinés aux consommateurs est que la technologie mise au point en vue d'assurer l'accès aux services de vidéo, de téléphonie et Internet à l'aide de la même infrastructure à large bande en est à ses balbutiements et certains défis doivent être pris en compte, notamment la nécessité de s'assurer que tous les services peuvent être offerts simultanément à domicile (et à différentes installations au sein du domicile). Ces défis sont encore plus grands lorsque l'échange d'information s'effectue entre des fournisseurs de services dotés d'infrastructures à large bande différentes.

Notre stratégie technologique à long terme consiste à convertir tous ces services au protocole IP en vue de rationaliser le réseau, de réduire les coûts et d'assurer la prestation de nos services Ma Maison évolués. La poursuite au maximum de cette stratégie exigerait la transition de nos services de téléphonie de type classique vers des services de téléphonie IP et le retrait progressif des services de téléphonie analogique existants. À cet effet, l'infrastructure de réseau existante pour nos services de transmission de la voix pourrait être simplifiée, si les lignes de téléphonie analogique de type classique étaient mises hors service au profit des lignes d'accès à large bande strictement numérique appuyant tous les services, y compris la téléphonie, la vidéo et Internet. Toutefois, l'accès à large bande strictement numérique pourrait se révéler non réalisable ou non rentable dans de nombreuses régions pendant un certain temps, surtout dans les régions rurales et éloignées. Nous prévoyons prendre en charge pendant un certain temps encore les systèmes de transmission de la voix existants et à large bande et engager des frais en vue de maintenir les deux systèmes. Il y a un risque que les investissements dans la technologie de transmission de la voix à large bande ne soient pas accompagnés de réduction des coûts au titre de la maintenance des systèmes existants de transmission de la voix. Il se pourrait également que l'infrastructure d'accès aux services à large bande et les plateformes de téléphonie IP correspondantes ne soient pas mises en place assez rapidement pour éviter la nécessité de procéder à de nouveaux investissements dans les plateformes de commutation traditionnelles afin de soutenir l'accès au RTPC en place dans certaines régions, ce qui donnerait lieu à des investissements aux fins de l'adaptation des lignes dans les bureaux centraux n'offrant pas de services à large bande.

Atténuation des risques : Nous continuons à déployer des technologies de transmission de la voix fondées sur IP dans les collectivités ayant accès à la fibre optique et nous collaborons avec les fournisseurs et l'industrie afin d'évaluer leur applicabilité technique et leurs profils de coûts changeants, de manière à assurer la migration proactive des abonnés existants vers les plateformes fondées sur IP, tout en déployant les efforts voulus afin de respecter

nos engagements envers le CRTC et répondre aux attentes de nos clients. Nos investissements continus dans les technologies FTTN et dans les technologies d'accès devraient faciliter l'évolution future de la téléphonie IP. Nous avons également collaboré avec les fabricants afin d'optimiser les activités et la structure de coûts liées aux systèmes et solutions analogiques, ainsi que leur durée d'utilité, de manière à ce que cette infrastructure puisse évoluer et faire partie intégrante du passage à la technologie IP. Par ailleurs, les solutions fondées sur IP que nous déployons à l'heure actuelle peuvent soutenir de nombreux abonnés et services et nous aider à limiter les risques liés à notre exposition à l'un quelconque segment du marché. Au fur et à mesure que nos services mobiles évolueront, nous continuerons d'évaluer les occasions de regrouper les technologies cloisonnées dans un seul environnement aux fins de la prestation de services de transmission de la voix. Nous examinons les occasions de rationaliser notre infrastructure existante de services de transmission de la voix afin de gérer les coûts. Nous prêtons par ailleurs une plus grande attention à la réduction des coûts liés aux services VoIP, et nous collaborons avec nos fournisseurs et nos partenaires afin de réduire la structure de coûts liée au déploiement des services VoIP.

La convergence vers un environnement d'applications IP commun pour les services de téléphonie, de vidéo et Internet est un projet complexe

La convergence des services mobiles et filaires de transmission de la voix, Internet et vidéo vers un environnement d'applications IP commun par l'entremise d'un réseau IP commun permet de réaliser des économies de coûts tout en assurant le développement accéléré de services plus évolués, plus souples et plus conviviaux. Toutefois, la transformation de systèmes et d'architectures fonctionnant en silo en un environnement commun est très complexe et pourrait s'accompagner d'erreurs de mise en œuvre, de problèmes de conception et d'une instabilité du système.

Atténuation des risques : Nous avons quasi achevé la migration de notre plateforme d'intergiciels pour le service TV sur IP vers la plateforme Mediaroom d'Ericsson (auparavant la plateforme Mediaroom de Microsoft) en 2011, et nous continuons d'élargir la nouvelle plateforme. Nous atténuons le risque de mise en œuvre au moyen de nos architectures modulaires, de nos investissements dans les laboratoires, de nos partenariats avec des intégrateurs de systèmes, le cas échéant, d'essais par des membres du personnel, et de l'utilisation de matériel couramment utilisé dans le cadre de la mise en place de la plupart des autres services de télédiffusion sur IP en Amérique du Nord. Nous visons à nous assurer que la mise en place de nos services de télédiffusion sur IP soit partie intégrante d'un cadre ouvert qui s'intégrera à la stratégie globale de transformation une fois que les normes seront ratifiées et que les mises en œuvre courantes se seront stabilisées, particulièrement avec les décodeurs. De plus, nous jouons un rôle actif au sein d'un certain nombre d'organismes de normalisation tels que MEF et IP Sphere, de manière à nous assurer que toute nouvelle stratégie relative à l'infrastructure IP tire parti de la fonctionnalité axée sur les normes, dans le but de simplifier davantage nos réseaux.

L'émergence des services par contournement présente des défis en ce qui a trait à la capacité du réseau et aux modèles d'affaires conventionnels

Les services par contournement constituent une nouvelle catégorie de services offerts sur Internet et sont en concurrence directe avec les services de télévision payante traditionnels. Plus particulièrement, les services vidéo par contournement sont devenus la plus importante source de trafic sur Internet en Amérique du Nord. Les fournisseurs de services par contournement ne sont pas propriétaires des réseaux et n'investissent pas dans ceux-ci et en raison de la croissance de leurs services, les fournisseurs de services Internet et les propriétaires de réseaux font face au défi de prévenir la congestion des réseaux.

Atténuation des risques : Nous avons conçu un réseau IP prenant en charge notre réseau VDSL2 fondé sur la technologie de la fibre optique jusqu'au voisinage, qui n'a pas éprouvé de problèmes de congestion importants au cours de 2013. Nous avons noté l'existence de points d'accès sur notre réseau ADSL existant, et nous avons élaboré des solutions à court et à long terme pour composer avec cette situation. Au fur et à mesure que les fournisseurs

de services par contournement lancent des services et offrent des services vidéo à plus haute résolution sur Internet, nous pourrions être obligés d'investir davantage dans le réseau afin de prendre en charge cette capacité, et de trouver de nouvelles solutions aux défis que posent les fournisseurs de services par contournement.

10.4 Questions de réglementation

Comme il est expliqué à la *rubrique 1.2*, nos services de télécommunications et de diffusion sont réglementés par la législation fédérale par le truchement du CRTC, d'Industrie Canada et d'Héritage Canada. Ces règlements concernent notamment la concession de licences, la concurrence ainsi que les restrictions à la propriété et le contrôle par des non-Canadiens. L'issue des instances réglementaires, des procédures, des appels et des autres faits nouveaux pourrait se répercuter sensiblement sur nos procédures opérationnelles et sur notre rentabilité.

Licences de radiocommunication et exigences relatives aux services d'itinérance mobile et au partage des pylônes d'antennes

Disponibilité des licences de spectre mobile

Toutes les communications sans fil reposent sur la transmission par ondes radio et nécessitent par conséquent un accès au spectre des radiofréquences. Afin de soutenir la croissance rapide des services d'utilisation de données mobiles et de mettre en œuvre nos stratégies liées au déploiement de grande envergure de notre réseau 4G LTE dans les zones rurales, nous avons besoin de spectre pour les services sans fil additionnel (se reporter à « *Demande de la part des abonnés visant les services de transmission de données* », à la *rubrique 10.3*, « *Technologie* »).

Cadre portant sur le transfert de spectre mobile

Le 28 juin 2013, Industrie Canada a publié le *Cadre portant sur le transfert, la division et la subordination des licences de spectre mobile commercial*. En vertu de ce cadre, le ministre de l'Industrie doit approuver les changements de contrôle et autres transferts réputés de licences de spectre actuelles et futures.

Nous avons déposé une demande de révision judiciaire des règles qui régissent le transfert de spectre, en nous appuyant sur le fait que l'exigence selon laquelle les transferts réputés doivent être approuvés n'est pas du ressort du ministre de l'Industrie. L'audience concernant la demande aura lieu en 2014, et nous nous attendons à ce qu'une décision soit rendue au deuxième ou troisième trimestre de 2014. Si la politique est maintenue, le nouveau processus d'approbation ministérielle pourrait entraver les futurs transferts de spectre mobile.

Cadre portant sur les enchères de spectre dans la bande de fréquence de 700 MHz

Dans le cadre des enchères de spectre dans la bande de fréquence de 700 MHz, le spectre pouvant être acquis par les fournisseurs de services mobiles a été limité à deux blocs appariés. Cependant, le ministre a également déterminé que les importants fournisseurs de services mobiles (y compris TELUS, Rogers et Bell) avaient iniquement le droit d'acquies une licence visant un bloc apparié de spectre de premier ordre dans la bande de fréquence de 700 MHz.

Nous avons déposé une demande de révision judiciaire du plafond additionnel imposé relativement aux enchères de spectre dans la bande de fréquence de 700 MHz. Toutefois, la Cour fédérale a rejeté notre demande et maintenu l'application du cadre portant sur les enchères de spectre dans la bande de fréquence de 700 MHz.

Cadre portant sur les enchères de spectre dans les bandes de fréquence de 2 500 à 2 690 MHz

Le 10 janvier 2014, Industrie Canada a annoncé que les enchères de licences de spectre visant les bandes de fréquence de 2 500 à 2 690 MHz débuteront le 14 avril 2015. 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 Communications et Bell Canada, par l'entremise de leur partenariat avec Inukshuk pour les services mobiles à large bande fixes. En vertu des règles concernant les enchères, tous les participants seront assujettis à un plafond de fréquence de 40 MHz lorsqu'ils présenteront leurs soumissions concernant ce spectre dans chaque région où des licences sont octroyées. Dans les régions où les entreprises titulaires excèdent le plafond de spectre

autorisé, elles ne seront pas tenues de renoncer au spectre existant qu'elles détiennent. Toutefois, ces titulaires de licences ne pourront pas présenter de soumissions afin d'obtenir des licences de spectre additionnelles dans le cadre des enchères, relativement aux zones de service pour lesquelles le plafond a été atteint ou dépassé. 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. Le plafond nous fournit une occasion d'accroître considérablement le spectre que nous détenons aux fins du réseau LTE, pour autant que nous réussissions à acquies du spectre au cours des enchères. Toutefois, il n'existe aucune certitude que nous acquies tout le spectre mobile désiré, selon le plafond établi.

Conformité aux conditions de licence et à la réglementation sur les télécommunications

Industrie Canada réglemente, en autres choses, l'attribution et l'utilisation de spectre des radiofréquences au Canada et l'octroi des licences pour l'utilisation des bandes de fréquence ou de voies radio à l'intérieur de différentes bandes de fréquence aux fournisseurs de services et aux utilisateurs privés. Industrie Canada établit également les conditions de licence, y compris les restrictions portant sur le transfert des licences de spectre mobile, les exigences canadiennes en matière de propriété (se reporter à « *Restrictions à la propriété étrangère* », ci-dessous), les obligations concernant la couverture, les obligations concernant la recherche et développement, la communication de l'information annuelle et le partage obligatoire avec les concurrents des services d'itinérance et des emplacements d'antennes.

Bien que nous estimions satisfaites dans l'ensemble aux conditions d'attribution de nos licences, rien ne garantit que les autorités considéreront que nous les avons toutes respectées ou qu'en cas de défaut de notre part, une exemption nous sera accordée ou encore que les coûts nécessaires à l'atteinte de la conformité ne seront pas importants. Tout défaut de nous conformer aux conditions de licence pourrait entraîner la révocation des licences de spectre mobile ainsi que des pénalités.

Le 18 décembre 2013, le gouvernement fédéral a annoncé qu'il compte apporter des modifications à la *Loi sur les communications* et à la *Loi sur la radiocommunication* afin de donner au CRTC et à Industrie Canada l'option d'imposer des sanctions pécuniaires aux sociétés qui enfreignent les règles établies, notamment le Code sur les services sans fil et les règles concernant le déploiement du spectre, les services dans les zones rurales et le partage des pylônes d'antennes.

Atténuation des risques : Nous avons fait valoir au gouvernement fédéral que l'application des règles relatives aux enchères de spectre devrait se faire de manière équitable, afin que les entreprises de services mobiles bien établies telles que TELUS puissent présenter leurs soumissions sur un même pied d'égalité que les nouveaux venus, en ce qui a trait aux blocs de spectre pouvant être acquis dans le cadre des enchères, ou qu'elles puissent acquies du spectre disponible à la vente auprès des nouveaux venus. Nous continuerons de nous efforcer de nous conformer à l'ensemble de la réglementation sur les télécommunications, y compris les conditions de licence et de renouvellement.

Lois provinciales visant la protection des consommateurs / Code national sur les services sans fil

Étant donné qu'un certain nombre de provinces ont promulgué, et que d'autres provinces prévoient promulguer, 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 sans fil, nous avons, en 2012, demandé au CRTC de mettre en place, à l'échelle nationale, des modalités uniformes exécutoires aux fins de la prestation des services sans fil.

Le 3 juin 2013, le CRTC a publié la Politique réglementaire de télécom CRTC 2013-271, le Code sur les services sans fil, qui met en place un code de conduite obligatoire visant les fournisseurs qui offrent des services vocaux et de données sans fil mobiles de détail aux particuliers et aux petites entreprises. Le Code sur les services sans fil est applicable à l'échelle du Canada et établit les exigences de base en ce qui a trait aux droits des consommateurs, ainsi que les responsabilités des fournisseurs de services dont doivent s'acquies tous les fournisseurs de services sans fil mobiles. Il traite de questions telles

que la clarté et le contenu des contrats de services sans fil mobiles, l'application de frais de résiliation anticipée et les plafonds obligatoires concernant les frais d'utilisation de données et les frais d'itinérance, ainsi que l'élimination des frais de résiliation après une période de deux ans.

Bien que le Code sur les services sans fil soit entré en vigueur le 2 décembre 2013 et qu'il s'applique aux contrats de services sans fil mobiles signés, modifiés, renouvelés ou prolongés après cette date, le CRTC a également indiqué que le Code sur les services sans fil s'appliquera à tous les contrats de services sans fil à compter du 3 juin 2015, peu importe la date à laquelle ils ont été conclus. Cela pourrait vouloir dire qu'à compter du 3 juin 2015, le Code sur les services sans fil s'appliquera de manière rétrospective à tous les contrats de services sans fil mobiles de détail conclus avec des particuliers et des petites entreprises, y compris les contrats en vigueur avant le 2 décembre 2013. Les contrats prévoyant un solde pour l'appareil qui est réduit sur une période supérieure à 24 mois, ce qui est le cas pour les contrats de services sans fil mobiles d'une durée de trois ans existants, ne seront pas conformes au Code sur les services sans fil.

La Cour d'appel fédérale a accordé à TELUS, de même qu'à d'autres importants fournisseurs de services mobiles, une autorisation d'interjeter appel de l'application rétrospective du Code sur les services sans fil, et le processus d'appel est en cours. Nous nous attendons à ce que la Cour n'entende pas l'appel avant le deuxième trimestre de 2014. Si l'application rétrospective du Code sur les services sans fil devait se produire, cela pourrait avoir une incidence défavorable sur nos résultats financiers futurs, car certains de nos abonnés ayant signé un contrat d'une durée de trois ans pourraient ne pas être obligés de payer le solde résiduel pour leur appareil s'ils décident de résilier leur contrat avant l'échéance.

Il existe encore des conflits et un manque de cohérence entre le Code sur les services sans fil et certaines lois provinciales, notamment la loi visant la protection des consommateurs promulguée récemment par le gouvernement de l'Ontario. Il se pourrait que nous, et d'autres fournisseurs de services mobiles, devions engager d'importants coûts de conformité, particulièrement parce que les règles fédérales et provinciales ne sont pas entièrement harmonisées.

Atténuation des risques : Nous favorisons l'application du Code sur les services sans fil du CRTC pour normaliser les conditions liées à la prestation de services et pour réduire les coûts de conformité, mais nous avons interjeté appel de l'application rétrospective du Code sur les services sans fil. Le Code est entré en vigueur le 2 décembre 2013, et nous avons ajusté nos pratiques comme il se devait afin d'assurer la conformité aux exigences du Code au plus tard à la date de son entrée en vigueur. De plus, nous avons lancé de nouveaux forfaits d'une durée de deux ans le 30 juillet 2013, soit avant la date obligatoire de mise en place des contrats d'une durée maximale de deux ans. Étant donné que nous sommes assujettis aux lois et règlements fédéraux tels que le Code sur les services sans fil, il se pourrait dans certains cas que nous ne soyons pas tenus de nous conformer à des lois provinciales. Pour gérer nos coûts de conformité dans de tels cas, nous déterminons avec le plus grand soin si la conformité aux lois provinciales encourage notre philosophie selon laquelle nous accordons la priorité aux clients et s'aligne sur les normes fédérales auxquelles nous sommes assujettis.

Examens réglementaires à venir

Examen des services filaires de gros

Le 15 octobre 2013, le CRTC a amorcé un examen général du cadre réglementaire actuel visant les services filaires de gros et a publié à cet effet l'Avis de consultation de télécom CRTC 2013-551, « *Examen des services de gros et des politiques connexes* ». Cette instance a pour objectif l'examen, entre autres choses, des services de base élargis, du régime de subvention, du mécanisme national de contributions, des frais pour les factures papier et du bien-fondé de l'imposition des services de fibre optique jusqu'au domicile. Cette procédure de réglementation qui couvre un champ très large comprendra une audience devant avoir lieu au quatrième trimestre de 2014, et nous nous attendons à ce qu'une décision soit rendue au premier trimestre de 2015. L'issue de cet examen modifiera les aspects du cadre de réglementation actuel des services de gros, ce qui pourrait avoir une incidence défavorable sur nos futures stratégies commerciales.

Objectif du service de base élargi

Le CRTC a laissé savoir qu'il compte procéder à un examen exhaustif, afin de déterminer les services (comme la téléphonie et les télécommunications à large bande) dont tous les Canadiens ont besoin pour participer pleinement à l'économie numérique, et pour déterminer s'il doit modifier en conséquence le régime de subvention et le mécanisme national de contributions. À l'heure actuelle, le CRTC prévoit terminer cet examen d'ici 2015, et ensuite mettre en œuvre toutes mesures requises.

Tarifs d'itinérance liés aux services mobiles de gros

Le 16 octobre 2013, dans le cadre du discours du Trône prononcé par le gouverneur général, le gouvernement fédéral a laissé savoir qu'il compte prendre des mesures pour réduire les tarifs liés aux services d'itinérance sur les réseaux au Canada. Le 12 décembre 2013, le CRTC a amorcé un examen des tarifs d'itinérance liés aux services mobiles de gros. Dans le cadre de cette instance, il déterminera si les entreprises de télécommunications qui offrent des services mobiles facturent aux autres fournisseurs de services mobiles au Canada des tarifs discriminatoires pour les services d'itinérance au pays. Les observations relatives à cette instance seront présentées au premier trimestre de 2014, et une décision devrait être rendue au deuxième trimestre de 2014.

Le CRTC a également annoncé qu'il compte amorcer une autre instance en 2014, afin d'examiner l'état et la durabilité de la concurrence sur le marché des services mobiles, et de déterminer quelles mesures réglementaires, le cas échéant, devraient être mises en œuvre si le CRTC conclut que la concurrence au sein du marché des services mobiles est insuffisante. Le CRTC a laissé savoir qu'il ne prévoit pas mener cette instance à terme, au plus tôt, avant la fin de 2014.

Demande d'examen des frais pour les factures papier présentée au CRTC

Le 22 octobre 2013, le Centre pour la défense de l'intérêt public a déposé une demande au CRTC, en vertu de laquelle il demande que les fournisseurs de services de télécommunications ne soient pas autorisés à imposer des frais à leurs clients résidentiels pour fournir des factures papier, et que les clients d'une compagnie de téléphone réglementée soient remboursés pour tous les frais payés dans le passé relativement aux factures papier fournies. Dans le cadre de cette instance, nous avons reconnu que nous imposons des frais pour les factures papier fournies à nos abonnés des services résidentiels, mais que ces frais sont raisonnables, compte tenu du fait que tous les abonnés auxquels des frais sont imposés ont accès à la facturation électronique, mais choisissent de recevoir une facture papier. Nous n'imposons pas de frais pour factures papier à nos abonnés des services de téléphonie filaires autonomes. Les observations ont été versées au dossier, et le CRTC devrait rendre une décision au premier trimestre de 2014.

Atténuation des risques : Nous continuerons d'exercer des pressions sur le CRTC afin qu'il réduise le champ d'application relatif aux installations réseau qui sont assujetties à un dégroupage obligatoire. Si l'accès à l'infrastructure de la fibre optique jusqu'au domicile est réglementé par le CRTC par suite de l'examen des services filaires de gros, les entreprises de télécommunications pourraient possiblement renoncer à investir dans la fibre optique jusqu'au domicile dans l'avenir. Nous favorisons l'amélioration de l'objectif du service de base, pour autant que des modifications connexes soient apportées au régime de subvention actuel, à l'appui de toutes nouvelles exigences concernant la prestation de services.

Nous participerons à l'instance concernant les tarifs d'itinérance liés aux services mobiles de gros afin de démontrer que les tarifs d'itinérance au pays que nous facturons aux fournisseurs de services mobiles canadiens ne sont pas discriminatoires.

Nous avons présenté nos observations concernant la demande liée aux frais pour factures papier et démontré que les frais que nous imposons sont justes, en ce sens qu'ils sont uniquement imposés aux abonnés qui ont un accès direct à la facturation électronique, mais qui choisissent quand même de recevoir des factures papier. Nous avons également démontré que les frais pour factures papier que nous imposons sont basés sur les services auxquels l'abstention de la réglementation s'applique, ce qui signifie que le CRTC s'est abstenu de réglementer ces tarifs.

Restrictions à la propriété étrangère

Restrictions à la propriété étrangère applicables à TELUS

Nous sommes assujettis aux restrictions à la propriété étrangère et aux restrictions sur le contrôle, y compris les restrictions concernant la propriété de nos actions ordinaires par des non-Canadiens, imposées par le Règlement sur la propriété et le contrôle des entreprises de télécommunications canadiennes et la *Loi sur les télécommunications* (collectivement, la réglementation sur les télécommunications), la *Loi sur la radiocommunication* et la *Loi sur la radiodiffusion*, de même que par les règlements connexes. Bien que nous croyions avoir 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 notre volonté ne feront pas en sorte que nous cessions d'être conformes à ces lois. Si cela devait se produire, la capacité de nos filiales 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 nos activités pourraient subir des conséquences défavorables.

Précisément, pour maintenir notre admissibilité à exploiter certaines de nos filiales qui sont des entreprises de télécommunications canadiennes en vertu de ces lois, le niveau de propriété d'actions ordinaires de TELUS par des non-Canadiens ne doit pas dépasser 33 1/3 %, et nous ne devons pas autrement être contrôlés par des non-Canadiens. La réglementation sur les télécommunications donne à TELUS, qui est une société mère d'entreprises de télécommunications canadiennes, certains pouvoirs pour surveiller et contrôler le niveau de propriété de nos actions ordinaires par des non-Canadiens. Ces pouvoirs 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 ordinaires à une société non canadienne; ii) d'exiger qu'une société non canadienne vende toute action ordinaire; iii) de suspendre les droits de vote liés aux actions ordinaires selon l'ordre inverse d'enregistrement.

Restrictions à la propriété étrangère concernant les petites entreprises de télécommunications

En 2012, le gouvernement fédéral du Canada a modifié la *Loi sur les télécommunications*, de manière à lever les restrictions à la propriété étrangère s'appliquant aux entreprises de télécommunications dont les revenus annuels tirés de la prestation de services de télécommunications au Canada représentent moins de 10 % du total des revenus annuels, au sens où l'entend le CRTC. Les plus petites entreprises de services mobiles et de services filaires, qui peuvent faire l'objet d'une influence, d'une participation ou d'un contrôle importants de la part de très grandes entités à l'étranger, peuvent 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, ainsi que pour tirer parti de toutes règles spéciales concernant les enchères de spectre qui s'appliquent aux petites entreprises de télécommunications qui offrent des services mobiles.

Atténuation des risques : En ce qui concerne les restrictions à la propriété étrangère, nous continuons de préconiser et de favoriser l'application par le gouvernement fédéral du Canada d'un processus équitable et la prompte élimination des restrictions à la propriété étrangère qui visent les entreprises de télécommunications et les entreprises de distribution de radiodiffusion. En ce qui a trait au suivi et à la mise en application des restrictions actuelles concernant la propriété d'actions ordinaires de TELUS par des non-Canadiens, nous avons mis en place des contrôles raisonnables pour nous assurer que les niveaux de propriété étrangère sont respectés, à l'aide d'un système de réservation et de déclaration. Comme il est mentionné ci-dessus, nous disposons de certains recours en vertu de la *Loi sur les télécommunications*, qui sont pris en considération dans les statuts de TELUS et dont nous pouvons nous prévaloir en vertu de ces statuts.

Entreprises de distribution de radiodiffusion

Le CRTC nous a octroyé 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). Nous détenons également une licence aux fins de l'exploitation d'un service national de vidéo sur demande (« VSD ») (licence renouvelée jusqu'au 31 août 2016).

Plus importante intégration verticale

D'importants regroupements ont eu lieu dans le secteur de la radiodiffusion, notamment l'acquisition par Bell Canada Entreprises (« BCE ») d'Astral Media (approuvée par le CRTC en juin 2013) et de CTvglobemedia (approuvée par le CRTC en mars 2011), ainsi que l'acquisition par Shaw des services de programmation de Canwest Global (approuvée par le CRTC en octobre 2010). Rogers Communications et Québecor détiennent également des actifs offrant du contenu.

En septembre 2011, le CRTC a annoncé l'élaboration d'un cadre réglementaire pour répondre aux préoccupations soulevées par l'incitation potentielle à un comportement anticoncurrentiel par les entreprises de radiodiffusion intégrées verticalement. Le CRTC a ultérieurement mis en place un nouveau code de conduite par l'entremise de modifications apportées à divers règlements relatifs à la radiodiffusion et diverses ordonnances d'exemption de radiodiffusion. Les modifications apportées aux règlements ont été promulguées en juillet 2012. Par ailleurs, le CRTC a assujéti l'acquisition d'Astral Media par BCE en juin 2013 à de nombreuses balises supplémentaires sous forme de conditions de licence, afin d'assurer un accès au contenu que BCE contrôle selon des modalités commerciales raisonnables.

Le CRTC a fait en sorte que les balises supplémentaires appliquées aux entreprises de distribution de radiodiffusion de BCE soient également appliquées aux entreprises de distribution de radiodiffusion de Corus, dans la décision en vertu de laquelle il approuve l'acquisition par Corus de certains actifs dont Astral Media s'est dessaisie (acquisition approuvée par le CRTC en décembre 2013). Le CRTC a laissé savoir qu'il songe à assujéti d'autres entreprises de radiodiffusion intégrées verticalement à ces balises supplémentaires dans le cadre d'instances ultérieures. Si les balises concernant l'intégration verticale ne sont pas appliquées de manière stricte au moment opportun, il existe un risque que des concurrents intégrés verticalement qui détiennent à la fois du contenu de radiodiffusion et des plateformes de distribution 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 numériques (plateformes Internet et mobiles), ou nuisent autrement à notre capacité à attirer et à fidéliser des abonnés de nos services mobiles ou de notre service Télé OPTIK.

Examen du cadre de réglementation des services de télévision à venir

En juin 2013, le CRTC a amorcé un processus aux fins de l'examen du cadre de réglementation concernant la distribution des services de télévision au Canada. Dans sa conversation initiale, intitulée *Parlons télé*, le CRTC a sollicité des observations de la part du public afin de l'aider à façonner l'avenir du système de télévision. En janvier 2014, le CRTC a lancé la deuxième phase de ce processus et sollicité des observations concernant les idées formulées au cours de la conversation initiale avec les Canadiens. Une audience publique concernant une nouvelle proposition de cadre réglementaire devrait avoir lieu en septembre 2014. Parallèlement, le CRTC doit donner suite à une ordonnance du gouvernement et faire rapport sur la manière dont les possibilités qu'ont les consommateurs canadiens de s'abonner à des services de télévision payante et spécialisée à la carte peuvent être maximisées d'une façon qui sert les objectifs de la *Loi sur la radiodiffusion*. Le CRTC doit publier ce rapport au plus tard le 30 avril 2014.

Atténuation des risques : Notre stratégie consiste à grouper et à intégrer du contenu et des applications et à les rendre accessibles de manière à ce que nos abonnés puissent en profiter. Nous croyons qu'il n'est pas nécessaire d'être propriétaire du contenu pour pouvoir l'offrir aux abonnés d'une manière attrayante sur le plan économique, pour autant que les balises réglementaires concernant l'intégration verticale établies par le CRTC soient appliquées rigoureusement et au moment opportun, afin d'éviter que les entreprises concurrentes intégrées verticalement ne jouissent d'une préférence indue.

Nous favorisons 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 nous, 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. Nous continuons de préconiser la mise en œuvre rigoureuse et au moment opportun de la politique du CRTC en matière d'intégration verticale, et l'application judicieuse d'autres balises, au besoin.

10.5 Ressources humaines

Maintien de l'effectif, embauche et engagement

Notre succès repose sur les compétences, l'expérience et l'engagement des membres de notre équipe. La perte d'employés clés, par suite d'attrition ou de départs à la retraite, ou la détérioration du moral général et de l'engagement des employés découlant d'une réorganisation, de conventions collectives non réglées ou de mesures permanentes de réduction des coûts, pourrait avoir une incidence défavorable sur notre croissance, nos activités et notre rentabilité ainsi que sur nos efforts visant à améliorer l'expérience client.

Atténuation des risques : Nous nous efforçons d'attirer et de retenir des employés clés au moyen d'approches monétaires et non monétaires, et de maintenir et d'améliorer le niveau d'engagement du personnel. Notre programme de rémunération et d'avantages du personnel vise à appuyer notre culture axée sur l'excellence du rendement et il se fonde à la fois sur le marché et le rendement. Il comporte un salaire de base concurrentiel; des primes de rendement qui sont directement liées à notre rentabilité ainsi qu'aux résultats individuels et résultats opérationnels de la société; des primes de rendement à moyen et à long terme (rémunération fondée sur des actions) offertes aux employés admissibles; un régime d'achat d'actions à l'intention des employés de TELUS, qui est offert à tous les employés à temps plein et à temps partiel au Canada. Nous avons également mis en place un processus de planification de la relève afin de déterminer quels employés sont en mesure d'occuper des postes de cadres dirigeants et d'assurer leur perfectionnement professionnel.

La rémunération fondée sur des actions offerte aux employés clés comporte des périodes d'environ trois ans pour l'acquisition des droits. La hausse de la valeur de marché des actions de TELUS au cours des trois dernières années a augmenté l'efficacité de ces incitatifs visant à fidéliser le personnel. Toute baisse future du cours des actions de TELUS pourrait toutefois avoir une incidence défavorable sur l'efficacité de ces incitatifs. Au besoin, nous poursuivrons la mise en œuvre de solutions ciblées visant à retenir les membres du personnel possédant des compétences rares sur le marché. Nous offrons également un programme d'avantages du personnel aux termes duquel les employés peuvent choisir les composantes soins de santé, bien-être, mode de vie et retraite qui conviennent le mieux à leurs besoins individuels et aux besoins de leur famille.

L'indice de participation des membres de l'équipe TELUS s'est établi à 83 % en 2013, et TELUS se classe au premier rang mondial des sociétés de la taille de la nôtre et d'une composition similaire. Nous sommes d'avis que le taux de participation élevé de nos employés est touché par l'accent que nous mettons sur les clients et notre réussite sur le marché découlant de notre offre de produits et services novateurs. Nous prévoyons continuer de nous pencher sur d'autres facteurs non monétaires qui sont clairement liés à l'engagement du personnel, soit la gestion du rendement, les perspectives de carrière, la formation et le perfectionnement, la reconnaissance et le programme Styles de travail (qui facilite le travail à domicile ou dans d'autres emplacements).

INDICE DE PARTICIPATION DU PERSONNEL



Conventions collectives

La convention collective entre TELUS et le SQET couvre environ 885 employés faisant partie des centres d'appels, du personnel de bureau et du personnel technique dans la région où TELUS Québec exerce des activités, et elle arrivera à échéance le 31 décembre 2014. Les négociations visant le renouvellement de ce contrat devraient débiter à l'automne 2014. La convention collective entre TELUS et le STT couvre environ 10 925 employés et arrivera à échéance en 2015. 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 opérationnelles par suite d'une interruption de travail a été prise en compte dans le cadre de la planification des mesures d'urgence. Bien que nous ayons 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 de la façon dont elles ont été mises à l'essai. Il se pourrait donc quand même que des coûts plus élevés doivent être engagés ou que des interruptions se produisent.

Respect des lois et de l'éthique

Nous comptons sur nos employés pour faire preuve d'un comportement conforme à des normes raisonnables sur les plans juridique et éthique, dans tous les pays où nous exerçons des activités. Se reporter à « *Respect des lois et de l'éthique* », à la rubrique 10.9.

10.6 Risques liés aux processus

Systèmes et processus

Nous avons mis en œuvre de nombreuses initiatives complexes visant à modifier nos systèmes et nos processus, y compris la migration vers de nouveaux centres de données Internet évolués. Il n'existe aucune certitude que la mise en œuvre de l'ensemble des initiatives de conversion de nos systèmes et modification des processus, y compris celles requises pour améliorer le service à la clientèle, pour soutenir la prise de décisions par la direction et pour assurer la migration fructueuse des activités des centres de données vers les nouveaux centres de données Internet évolués, sera couronnée de succès, ni que nous disposerons de la main-d'œuvre qualifiée et des fonds nécessaires pour mener à terme les principales initiatives prévues. Il y a également un risque que certains projets soient reportés ou annulés et que les avantages susceptibles de découler de ces projets se concrétisent plus tard ou ne se concrétisent pas.

Atténuation des risques : En règle générale, nous nous efforçons d'établir les priorités liées au développement de systèmes et à la modification des processus d'une manière optimale. Dans le cadre de notre démarche aux fins de la gestion des projets, nous appliquons un processus d'établissement des risques raisonnable ainsi que des plans d'urgence, et nous assurons une gestion complète de la portée du projet, du contrôle des changements, des ressources et de la qualité. Pour établir l'assurance de la qualité de la solution, nous devons procéder à des essais raisonnables au chapitre de la fonctionnalité, de la performance et de la garantie à l'égard des produits opérationnels, et nous devons tirer parti des leçons retenues. Par ailleurs, nous nous efforçons dans bien des cas de nous assurer que nos processus de planification aux fins de la poursuite des activités sont en place et que notre centre des opérations d'urgence est bien préparé avant de procéder à d'importantes conversions des systèmes et à d'importantes modifications des processus.

Restructurations, intégration des acquisitions et contrats d'entreprise de grande envergure

Nous entreprenons chaque année diverses activités de consolidation, de rationalisation et d'intégration opérationnelle, qui visent à accroître notre

productivité opérationnelle et notre compétitivité. Il se peut que nous comptabilisions d'importants coûts de restructuration et autres coûts similaires en trésorerie et hors trésorerie relativement à ces initiatives, ce qui pourrait avoir une incidence défavorable sur nos résultats opérationnels. Il n'existe aucune certitude que les initiatives d'efficacité opérationnelle seront toutes menées à terme, ni que ces initiatives procureront les avantages prévus ou qu'elles n'auront pas une incidence défavorable sur le service à la clientèle, sur les méthodes de travail, sur l'engagement du personnel, sur le rendement opérationnel ainsi que sur les résultats financiers.

Les activités faisant suite aux fusions et aux acquisitions comprennent l'examen et l'harmonisation des méthodes comptables, la mutation du personnel, l'intégration des systèmes informatiques, l'optimisation des services offerts et l'établissement de contrôles liés aux nouvelles activités. Il se peut que ces activités ne soient pas effectuées de manière efficace et efficace, ce qui pourrait avoir une incidence défavorable sur les niveaux de services, sur la situation concurrentielle et sur les résultats financiers prévus.

Les contrats d'entreprise de grande envergure peuvent être caractérisés par le besoin de prévoir et de comprendre les exigences complexes et multiples des entreprises clientes, et de satisfaire à ces exigences, par la survenance de crédits au titre des services faisant baisser les produits opérationnels, ainsi que par des coûts initiaux et des dépenses d'investissement élevés aux fins de l'exécution des contrats. Il n'existe aucune certitude que la mise en place d'un service se déroulera conformément au plan établi, ni que les économies prévues seront réalisées, ce qui pourrait influencer sur le rendement du capital investi ou sur les marges prévues. Nous pourrions également être limités par l'effectif disponible, par les ressources informatiques et par la collaboration des fournisseurs de services existants, ce qui pourrait limiter le nombre de contrats importants pouvant être mis en œuvre au cours d'une période donnée ou accroître notre coût lié à ces mises en œuvre.

Atténuation des risques : Nous surveillons et gérons étroitement les changements organisationnels par l'entremise de la fonction de transformation de l'entreprise, en tirant parti de l'expertise, des connaissances et des pratiques judicieuses et efficaces acquises dans le cadre de la mise en œuvre de contrats d'entreprise de grande envergure, des activités de fusion et d'intégration ainsi que des réorganisations visant une amélioration de l'efficacité ayant eu lieu au cours des dernières années.

Nous possédons une équipe qui s'occupe des activités d'intégration postfusion. Cette équipe applique un modèle d'intégration fondé sur les leçons retenues lors des nombreuses activités d'intégration postacquisition effectuées dans le passé. Ce modèle rehausse et accélère la normalisation de nos processus d'affaires et cherche à préserver les qualités uniques des activités acquises. Les activités d'intégration postfusion prévoient un processus d'analyse et de planification stratégiques avant la conclusion de l'opération; une fois l'opération conclue, l'équipe procède à la mise en œuvre du plan. Les plans initiaux font l'objet de réévaluations et d'évaluations régulières en fonction des commentaires en temps opportun fournis par les équipes responsables de l'intégration.

Nous avons également acquis de l'expérience en ce qui a trait à la mise en œuvre de nombreux contrats d'entreprise d'envergure au cours des dernières années et nous prévoyons continuer de nous consacrer à la mise en œuvre fructueuse d'autres contrats d'entreprise de grande envergure obtenus récemment. Nous prévoyons continuer d'être sélectifs quant aux nouveaux contrats de grande envergure pour lesquels nous soumissionnerons et de nous concentrer sur le marché des PME. Nous avons recours à un processus de vente et de soumission rigoureux, qui prévoit la préparation, l'examen et l'approbation des soumissions, et qui est lié aux processus de diligence raisonnable et d'autorisation.

Nous appliquons des pratiques standards de l'industrie aux fins de la gestion des projets; nous avons notamment recours à un processus de gouvernance et de surveillance des projets par les cadres dirigeants; nous utilisons des ressources, des outils et des processus de soutien appropriés aux fins des projets; nous procédons à des évaluations proactives des risques liés aux projets et formulons des plans afin d'atténuer ces risques. Nous effectuons également des examens indépendants des projets et des vérifications internes, afin de faciliter le suivi des progrès accomplis et de

cerner les questions susceptibles de nécessiter plus d'efforts, et de mettre en évidence les problèmes systémiques et les leçons apprises à l'égard de la mise en œuvre qui peuvent être partagées entre d'autres projets futurs.

Protection des données

Nous exploitons des centres de données et assurons la collecte et la gestion de données aux fins de nos activités et pour le compte de clients. Certaines de nos initiatives d'efficacité opérationnelle se fondent sur l'impartition de fonctions internes à des partenaires situés au Canada et à l'étranger. Pour qu'elles soient efficaces, ces ententes exigent que nous donnions l'accès à nos données à nos partenaires au pays et au personnel extraterritorial.

TELUS ou ses partenaires pourraient être aux prises avec une défaillance de leurs logiciels, de leur matériel ou d'autres systèmes, ou encore avec des vols ou d'autres actes illicites entraînant l'accès non autorisé à nos données, la perte ou la destruction de nos données, ou encore la modification de nos données. Le personnel extraterritorial pourrait être situé dans des pays ayant un niveau de perception de la corruption plus élevé, ou dans des pays où la protection des données constitue une question moins préoccupante que dans les marchés de notre pays. En pareil cas, il pourrait exister un risque accru qu'un accès non autorisé à nos données se produise, ce qui pourrait entraîner la perte de données, la compromission de données ou l'accès à celles-ci par des tiers susceptibles de s'en servir à des fins inappropriées, ce qui risque d'avoir une incidence défavorable sur notre position concurrentielle, nos résultats financiers et notre marque. Se reporter également à « *Sécurité* » à la rubrique 10.11, « *Menaces causées par l'homme et menaces naturelles* ».

Atténuation des risques : Les systèmes de technologies de l'information de TELUS sont soumis à une évaluation de la sécurité et de la protection des renseignements personnels tôt durant leur cycle de développement. Cette évaluation permet d'examiner et de classer les données qui seront utilisées ou recueillies et de s'assurer que la conception de système prévoit des restrictions en matière d'audit, d'enregistrement chronologique des données, de chiffrement et de contrôle de l'accès, et que les systèmes étayent notre capacité à respecter nos obligations juridiques.

Une composante essentielle de notre stratégie vise à faire en sorte que les données résident dans nos installations au Canada et à déployer l'infrastructure requise pour prendre en charge la connectivité des partenaires afin de leur permettre de visualiser nos systèmes. Nous exigeons de nos partenaires et de nos fournisseurs de services qu'ils respectent des mesures de protection de la vie privée et des mesures de sécurité, et doivent notamment nous informer de toutes menaces possibles concernant les données. Le personnel extraterritorial visualise les données autorisées à distance sans que celles-ci n'aient besoin d'être stockées dans leurs systèmes localement. Des restrictions physiques et des restrictions concernant les processus s'appliquent également au personnel extraterritorial, et ce personnel doit participer à des séances de formation conçues de manière à l'aider à prévenir et à détecter l'accès non autorisé à nos données ou leur utilisation non autorisée.

Une autre composante essentielle de notre stratégie concerne la conformité aux normes PCI (d'après l'anglais *payment card industry*) du secteur des cartes de paiement, un ensemble de normes rigoureuses qui nécessite le recours aux technologies de la sécurité, notamment le chiffrement, pour protéger l'information liée aux cartes de crédit des clients. Nous maintenons ces fonctionnalités conformément à notre programme continu de certification PCI.

Établissements à l'étranger

Veiller à la poursuite de nos activités à l'échelle internationale présente des risques uniques pour nous, y compris des risques propres au pays (tels que des régimes politiques, juridiques et réglementaires différents et des valeurs culturelles différentes), une absence de diversité au chapitre des emplacements géographiques, la concentration de la clientèle, les différents régimes d'imposition, les défis que posent différentes infrastructures et ceux liés à la sécurité, les risques liés aux catastrophes naturelles et la fréquence à laquelle celles-ci se produisent, ainsi que le recours à des processus liés aux systèmes qui peuvent être appliqués à divers fuseaux horaires et pays et à diverses cultures. Il n'existe aucune certitude que les initiatives à l'échelle internationale et les efforts visant à atténuer les risques procureront les avantages et les efficacités prévus, ni que

d'importantes difficultés ne découleront pas de la combinaison d'équipes de direction et de cultures différentes, facteurs qui pourraient avoir une incidence défavorable sur les résultats opérationnels et les résultats financiers.

Atténuation des risques : Notre stratégie vise à améliorer la diversité et la répartition géographique de nos activités, ainsi que notre clientèle et la conduite des activités d'impartition des processus d'affaires. À l'échelle internationale, nous exerçons des activités dans les Philippines, en Europe, en Amérique centrale, dans la région des Caraïbes et aux États-Unis. Nos activités à l'échelle internationale nous fournissent une plus grande diversité géographique, répartissent les risques d'ordre politique entre les pays étrangers, nous donnent la capacité voulue pour servir nos clients dans différentes langues et dans différents fuseaux horaires et nous permettent de transférer nos activités en cas d'urgence, grâce à notre plan de redondance des réseaux et à notre plan d'urgence. Nous continuons à collaborer avec les membres de notre groupe à l'échelle internationale afin d'accroître nos pratiques judicieuses et efficaces au chapitre des activités opérationnelles, d'effectuer l'intégration et l'alignement des activités à l'étranger et au Canada, le cas échéant, et de nous assurer que les contrôles internes sont mis en œuvre, soumis à des tests et maintenus et qu'ils font l'objet d'une surveillance. Se reporter également à « *Respect des lois et de l'éthique* », à la rubrique 10.9, « *Litiges et questions d'ordre juridique* ».

Coentreprises immobilières (Jardin TELUS et TELUS Sky)

Les risques liés aux coentreprises immobilières comprennent les dépassements de coûts potentiels liés aux travaux de construction, les risques financiers, les risques d'atteinte à la réputation, l'incertitude liée à la demande future, les taux d'occupation et de location pour des locaux pour bureaux de haute qualité situés à Vancouver et à Calgary, ainsi que le marché de la location résidentielle au centre-ville de Calgary. Il n'existe aucune certitude que les coentreprises seront menées à terme conformément au budget ou au calendrier établi, ni que les engagements locatifs prévus se concrétiseront. En conséquence, nous sommes exposés aux risques liés aux pertes sur placements et aux montants des prêts, advenant le cas où le plan d'affaires d'un projet ne serait pas mené à terme avec succès, ainsi qu'aux risques d'atteinte à la réputation advenant le cas où des projets ne seraient pas d'aussi haute qualité que ce qui est prévu (soit la norme LEED).

Atténuation des risques : Nous avons mis sur pied des coentreprises avec Westbank et d'autres promoteurs d'importants projets immobiliers commerciaux et résidentiels expérimentés, aux fins de l'aménagement de Jardin TELUS et de TELUS Sky. Les unités de la tour d'habitation en copropriété du projet Jardin TELUS ont en grande partie été vendues avant que les travaux de construction ne débutent, et des dépôts additionnels seront exigibles au fur et à mesure que les travaux de construction progresseront. En ce qui concerne les engagements locatifs liés au volet commercial du projet Jardin TELUS, 93 % de la superficie locative était louée à la fin de 2013. Les risques liés aux dépassements budgétaires 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. Nous appliquons les connaissances et l'expérience acquises dans le cadre du projet Jardin TELUS pour rationaliser et améliorer la rentabilité du projet TELUS Sky.

10.7 Exigences en matière de financement et d'endettement

Si le financement actuel est insuffisant pour couvrir les exigences en matière de financement, cela pourrait nuire à notre plan d'affaires et à notre croissance

Des facteurs de risque tels que les perturbations dans les marchés financiers, les craintes liées à la crise de la dette souveraine en Europe, la multiplication des règlements sur la capitalisation bancaire, la réduction du nombre de prêts alloués en général, ainsi que le nombre moindre de banques à charte canadiennes actives en raison d'une baisse d'activités ou de regroupements pourraient réduire la disponibilité des capitaux ou accroître le coût de ces capitaux pour les entreprises émettrices de valeurs ayant une cote élevée de solvabilité telles que TELUS. Les conditions dans les marchés financiers externes pourraient possiblement nuire à notre capacité d'effectuer des investissements stratégiques et de financer nos dépenses d'investissement continues.

Atténuation des risques : Nous pourrions financer nos besoins en capital futurs au moyen de fonds autogénérés, d'emprunts au titre de la tranche inutilisée de notre facilité de crédit bancaire, de l'utilisation de créances clients titrisées ou de papier commercial, ou de l'émission de titres de créance ou de participation. Au 31 décembre 2013, nous pouvions émettre un montant de 2,2 milliards de dollars en vertu d'un prospectus préalable de base, en vigueur jusqu'en décembre 2015. Nous sommes d'avis que le respect de nos politiques financières à long terme (se reporter à la rubrique 4.3) et les notations du crédit de première qualité qui en résultent, conjuguées aux efforts déployés pour maintenir des relations constructives avec les banques, les investisseurs et les agences de notation, continuent à contribuer à nous donner un accès raisonnable aux marchés financiers.

Afin qu'il nous soit possible d'atteindre notre objectif financier, qui vise à maintenir généralement un seuil de liquidités inutilisées d'au moins 1 milliard de dollars, nous avons une facilité de crédit de 2,0 milliards de dollars qui arrivera à échéance le 3 novembre 2016 (2,0 milliards de dollars disponibles au 31 décembre 2013), ainsi que des liquidités disponibles en vertu d'autres facilités de crédit bancaire (se reporter à la rubrique 7.6, « *Facilités de crédit* »). De plus, TELUS Communications Inc. (« TCI ») est partie à une convention conclue avec une fiducie de titrisation sans lien de dépendance, en vertu de laquelle elle peut vendre une participation dans certaines de ses créances clients, pour un produit maximal de 500 millions de dollars dont une tranche de 100 millions de dollars était disponible au 31 décembre 2013 (se reporter à la rubrique 7.7, « *Vente de créances clients* »).

Capacité à refinancer les dettes arrivant à échéance

Au 31 décembre 2013, notre dette à long terme était de 7,5 milliards de dollars, et les échéances de cette dette s'échelonnent entre 2015 et 2043 (se reporter au graphique « *Échéances relatives au capital de la dette à long terme* », à la rubrique 4.3). Nous avons recours à un programme de papier commercial (d'un montant maximal de 1,2 milliard de dollars), qui nous permet d'avoir accès à du financement actuellement à faible coût. Au 31 décembre 2013, l'encours du papier commercial s'établissait à néant. Si nous émettons du papier commercial, il aura besoin d'être refinancé sur une base continue afin de réaliser les économies liées aux emprunts contractés en vertu de la facilité de crédit de 2,0 milliards de dollars. Les conditions sur les marchés financiers pourraient empêcher le renouvellement du papier commercial à des taux raisonnables.

Atténuation des risques : En 2013, nous avons effectué un certain nombre de transactions au titre de la dette (se reporter à la rubrique 7.4) qui nous ont permis d'accroître la durée moyenne à l'échéance de la dette à long terme, la portant à 9,4 ans au 31 décembre 2013 (5,5 ans au 31 décembre 2012). Notre programme de papier commercial est entièrement adossé à la facilité de crédit échéant en 2016.

Une baisse des notations du crédit de TELUS pourrait avoir une incidence sur notre coût du capital et sur notre accès à des capitaux

Une baisse des notations du crédit de TELUS ou de TCI pourrait avoir une incidence sur notre coût du capital et sur notre accès à des capitaux. Rien ne garantit que nous pourrions maintenir ou améliorer nos notations du crédit actuelles.

Atténuation des risques : Nous cherchons à maintenir des notations du crédit se situant entre BBB+ et A-, ou l'équivalent. Les quatre agences de notation chargées d'évaluer TELUS accordent actuellement des notations qui sont conformes aux notations visées, et des perspectives ou tendances stables. Nous avons mis en œuvre des politiques financières qui nous aident à maintenir ou à améliorer nos notations du crédit actuelles.

Des flux de trésorerie disponibles inférieurs aux prévisions pourraient réduire notre capacité à investir dans les activités, à réduire notre dette ou à maintenir nos programmes pluriannuels de croissance des dividendes et de rachat d'actions

Même si nous nous attendons à ce que les flux de trésorerie disponibles et les sources de financement soient suffisants pour satisfaire nos besoins actuels, pour assurer le service de la dette et pour nous permettre de respecter nos politiques financières à long terme, nos intentions visant à fournir un

rendement du capital investi à nos actionnaires pourraient limiter notre capacité à investir dans nos activités pour assurer notre croissance future. La hausse de l'impôt en trésorerie en 2014, la capitalisation des régimes de retraite à prestations définies et les hausses des taux d'imposition des sociétés dans l'avenir réduiront les flux de trésorerie après impôt que nous aurions autrement pu utiliser afin de fournir un rendement du capital investi à nos actionnaires. Si les résultats réels diffèrent de nos attentes, rien ne garantit que nous ne devrions pas modifier nos plans de financement, y compris notre intention de verser des dividendes selon notre indication à l'égard du ratio de distribution, de maintenir notre programme de croissance des dividendes ou d'effectuer des offres publiques de rachat dans le cours normal des activités jusqu'en 2016.

Atténuation des risques : Notre conseil d'administration examine le taux de dividende chaque trimestre, en fonction de nombreux facteurs incluant notre indication visée à l'heure actuelle à l'égard du ratio de distribution, qui est de 65 % à 75 % des bénéfices prévisibles nets, sur une base prospective. À la suite de ces examens, nous avons procédé à six hausses semestrielles ciblées des dividendes de 2011 à 2013, les hausses annuelles s'étant élevées à plus de 10 %. En mai 2013, nous avons annoncé que nous comptons effectuer des hausses de dividendes semestrielles continues jusqu'en 2016, la hausse annuelle devant se situer aux alentours de 10 %. Les hausses de dividendes, qui sont normalement déclarées en mai et en novembre, ne sont pas nécessairement représentatives des hausses de dividendes ultérieures à 2016. En fonction des hausses annoncées du dividende le 13 février 2014 et des 623 millions d'actions en circulation au 31 décembre 2013, le montant total des paiements de dividende s'élèverait à environ 897 millions de dollars en 2014, compte non tenu de toutes actions ordinaires rachetées et annulées en vertu de notre offre publique de rachat dans le cours normal des activités de 2014. Notre programme pluriannuel de rachat d'actions dans le cours normal des activités pourrait être touché par tout changement quant à notre intention de racheter des actions, ainsi que par l'évaluation et la détermination de la situation financière par le conseil de temps à autre.

Instruments financiers

Nos instruments financiers et la nature des risques de crédit, de liquidité et de marché auxquels ces instruments pourraient être assujettis sont décrits à la rubrique 7.9.

10.8 Questions fiscales

Nous sommes assujettis au risque que les montants relatifs à l'impôt et aux taxes à la consommation, y compris la charge d'impôt, varient considérablement des montants prévus, et la tendance générale des administrations responsables de la perception des impôts à adopter des procédures de vérification plus rigoureuses pourrait avoir une incidence défavorable sur notre situation financière et nos résultats opérationnels

Nous percevons et versons des montants importants de taxes à la consommation, telles que la taxe sur les produits et services, les taxes de vente harmonisées, les taxes de vente provinciales, les taxes de vente et d'utilisation et des taxes à valeur ajoutée, à diverses autorités fiscales. Nos activités sont complexes, et les interprétations, les règlements et les lois liés à l'impôt s'appliquant à nos activités sont constamment susceptibles de changer; en conséquence, le montant définitif d'impôt lié à un grand nombre de transactions est incertain. Qui plus est, la mise en œuvre de nouvelles lois revêt en soi un caractère complexe, notamment en ce qui a trait à l'exécution mettant en cause plusieurs systèmes et aux interprétations relatives à l'application de nouvelles règles à des transactions, produits et services précis. Par exemple, les mesures mises en œuvre par certaines provinces canadiennes ont nécessité d'importantes modifications liées à l'impôt en 2013, qui se sont répercutées sur 76 de nos systèmes, relativement auxquelles les coûts de modification se sont élevés à environ 11 millions de dollars en 2013 et en 2012.

Nous avons des passifs d'impôt différé importants et des charges d'impôt importantes. Les montants d'impôt sur le résultat sont basés sur les estimations que nous formulons au moyen de méthodes comptables qui prévoient la comptabilisation de l'avantage relatif à une position fiscale lorsqu'il est plus probable qu'improbable que le choix final du traitement comptable de

la position fera en sorte que l'économie connexe sera réalisée. L'évaluation de la probabilité et du montant de l'avantage ainsi que le moment auquel ce montant sera réalisé pourraient avoir une incidence importante sur le calcul du bénéfice net ou des flux de trésorerie. Le taux d'imposition combiné prévu par la loi devrait être entre 26 % à 26,5 % pour 2014. Ces prévisions pourraient varier si des modifications sont apportées aux interprétations, aux règlements, aux lois ou à la jurisprudence.

Le moment auquel a lieu la monétisation des actifs d'impôt différé est incertain, car il dépend de notre bénéfice futur et d'autres événements. Les montants de passifs d'impôt différé sont eux aussi incertains, car ils se fondent sur les taux d'imposition futurs pratiquement en vigueur qui ont alors prise d'effet et qui peuvent être modifiés par les gouvernements. Les montants des paiements d'impôt en trésorerie et des passifs d'impôt différé se basent également sur la composition prévue de nos produits opérationnels tirés de nos diverses activités, laquelle est susceptible de changer.

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

Afin de fournir des solutions exhaustives à nos clients canadiens qui exercent des activités dans des pays étrangers, nous avons conclu d'autres accords aux fins de la prestation de services dans ces pays. Ces activités, de même que l'impartition de certains processus d'affaires, se sont traduites par une plus grande présence aux États-Unis, au Royaume-Uni, aux Philippines, au Guatemala, au El Salvador, à la Barbade, en Roumanie et en Bulgarie, et ont accru notre exposition à divers régimes fiscaux.

En règle générale, chacun de ces pays a ses particularités sur le plan fiscal (notamment la taxe à valeur ajoutée, la taxe sur les recettes brutes ou l'impôt sur le résultat), ses lois et conventions fiscales avec le Canada, le cas échéant, ainsi qu'une monnaie et des langues différentes. Outre les différences habituelles, le secteur des télécommunications fait face à des enjeux uniques qui créent de l'incertitude quant à l'application des impôts ou à leur séparation entre les administrations fiscales au pays et à l'étranger. Par ailleurs, les politiciens, les médias et les autorités fiscales ont prêté une plus grande attention à la fiscalité internationale, l'objectif étant d'accroître la transparence en matière de fiscalité et de composer avec les abus fiscaux perçus. Nos activités d'expansion à l'étranger ont par conséquent accru le risque d'ordre fiscal auquel nous sommes exposés, tant du point de vue financier que de celui de notre réputation.

Atténuation des risques : Nous avons mis en œuvre une politique exhaustive en matière de code de conduite fiscal et de gestion des risques que notre conseil d'administration a adoptée. Cette politique énonce les principes qui sous-tendent et qui orientent le rôle des membres de l'équipe, leurs responsabilités et leur conduite personnelle, la façon d'exercer des activités en tenant compte des lois fiscales et les approches en matière de relations de travail avec les autorités fiscales externes et les conseillers externes. Cette politique reconnaît la nécessité de s'assurer que TELUS respecte toutes les lois fiscales pertinentes. Les composantes nécessaires pour assurer le contrôle et l'atténuation du risque fiscal sont énoncées dans la politique, tout comme le processus de délégation de pouvoirs à la direction en ce qui concerne les questions fiscales conformément aux lignes directrices en matière de communications avec le conseil d'administration et le comité d'audit.

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

Le service de la fiscalité de TELUS procède à un examen de nos transactions significatives, dans le cadre duquel il évalue les transactions inhabituelles ou les transactions non récurrentes en se fondant sur diverses

perspectives axées sur les risques. Les risques d'ordre fiscal liés aux transactions sont communiqués régulièrement à un conseiller fiscal qui les réévalue afin de vérifier les évaluations initiales des risques qui en ont été faites. Les conseillers fiscaux externes examinent régulièrement les transactions importantes et celles d'envergure internationale, et nous pouvons également faire appel à d'autres tiers conseillers pour obtenir leur point de vue sur l'exigibilité de l'impôt. Nous continuons d'examiner et de surveiller nos activités d'expansion à l'étranger de manière à pouvoir prendre les mesures nécessaires pour nous conformer à toutes les obligations d'ordre réglementaire, juridique et fiscal. Dans certains cas, nous retenons les services de conseillers externes, qui procèdent à un examen des systèmes et processus de TELUS afin d'assurer leur conformité aux lois fiscales canadiennes. Notre fonction interne de fiscalité revoit les conseils et les déclarations fiscales fournis par ces conseillers afin d'établir leur caractère raisonnable.

10.9 Litiges et questions d'ordre juridique

Enquêtes, réclamations et poursuites

En raison de notre taille, nous faisons régulièrement l'objet de diverses enquêtes, réclamations et poursuites visant des dommages-intérêts et d'autres compensations ou faisons l'objet de menaces à cette fin. À l'heure actuelle, nous ne pouvons prévoir l'issue de ces réclamations, réclamations éventuelles et poursuites en raison de divers facteurs, y compris ce qui suit : la nature préliminaire de certaines réclamations; le caractère incertain des théories et revendications en matière de dommages-intérêts; un dossier factuel incomplet; l'incertitude concernant la doctrine, les procédures et leur résolution par les tribunaux, tant dans le cadre du procès que de l'appel; la nature imprévisible des parties adverses et de leurs revendications. En conséquence, rien ne garantit que ces réclamations et poursuites n'auront pas d'incidence défavorable sur les résultats financiers et opérationnels.

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 importante sur notre situation financière et nos résultats opérationnels, à l'exception des éléments décrits dans la présente et à la note 23 c) des états financiers consolidés.

Atténuation des risques : Nous sommes d'avis que nous avons mis en place des politiques et des processus raisonnables pour assurer notre conformité aux obligations juridiques et contractuelles et réduire notre exposition aux poursuites judiciaires. Se reporter aux autres mesures d'atténuation des risques présentées ci-dessous.

Recours collectifs

Nous sommes nommés à titre de défendeurs dans le cadre de recours collectifs autorisés et non autorisés. Au cours des dix dernières années, nous avons constaté que les demandeurs sont enclins à intenter des poursuites dans le cadre desquelles un demandeur partie au recours poursuit une cause d'action au nom d'un groupe important de personnes. Le nombre de recours collectifs intentés contre nous varie d'une année à l'autre, et les demandeurs cherchent continuellement à élargir le champ d'application des questions relativement auxquelles ils intendent des recours collectifs. L'adoption par les gouvernements de lois sur la protection du consommateur de plus en plus rigoureuses pourrait entraîner une hausse du nombre de recours collectifs en créant de nouvelles causes d'action, ou une réduction du nombre de recours collectifs en créant une certitude dans le domaine du marketing et des contrats destinés aux consommateurs. Un recours collectif dont les demandeurs obtiendraient gain de cause pourrait, en raison de sa nature, entraîner le paiement de dommages-intérêts considérables, qui pourraient avoir une incidence défavorable sur les résultats financiers et opérationnels du défendeur.

Recours collectifs autorisés

Les recours collectifs contre nous comprennent un recours collectif intenté en 2004 en Saskatchewan contre un certain nombre de fournisseurs de services mobiles, anciens et existants, y compris nous-mêmes, ainsi qu'un recours collectif intenté en 2012 au Québec, alléguant que nous avons modifié unilatéralement et incorrectement les contrats de clients afin de hausser divers tarifs

liés aux services mobiles optionnels. La poursuite intentée en 2004 allègue qu'il y a eu une rupture de contrat, des déclarations inexactes, un enrichissement injustifié ainsi qu'une violation des règles de concurrence, des pratiques commerciales et des lois visant la protection des consommateurs au Canada, en ce qui a trait à la facturation de frais d'accès au système. En décembre 2007, la Cour du Banc de la Reine de la Saskatchewan a autorisé un recours collectif national, qui portait uniquement sur l'allégation d'enrichissement injustifié; tous les appels relatifs à cette décision ont été épuisés.

Recours collectifs non autorisés

Les recours collectifs non autorisés contre nous comprennent ce qui suit :

1. Deux recours collectifs intentés en 2005 en Colombie-Britannique et en Alberta, respectivement, alléguant que nous avons observé des pratiques commerciales trompeuses en facturant les appels entrants à partir du moment où l'appelant se connecte au réseau plutôt qu'à partir du moment où l'appel entrant est acheminé au destinataire.
2. Un recours collectif intenté en 2008 en Saskatchewan alléguant, entre autres, que les entreprises de télécommunications canadiennes n'ont pas fourni au public un avis approprié relativement aux frais liés au service 9-1-1 et qu'elles ont de façon trompeuse fait passer ces frais pour des frais gouvernementaux. Un recours collectif essentiellement identique a été intenté en Alberta au même moment.
3. Un recours collectif intenté en 2008 en Ontario allègue que nous avons présenté de manière inexacte notre pratique visant à « arrondir » le temps d'antenne des téléphones mobiles à la minute la plus près et de facturer en fait pour la minute entière.
4. Un recours collectif intenté en 2013 en Colombie-Britannique contre nous, contre d'autres entreprises de télécommunications et contre des fabricants de téléphones cellulaires allègue que l'utilisation prolongée de téléphones cellulaires a des effets néfastes sur la santé.
5. Un certain nombre de recours collectifs alléguant diverses causes d'actions contre des entreprises de télécommunications canadiennes en ce qui a trait à la facturation de frais d'accès au système. [Se reporter à la note 23 c) des états financiers consolidés.]

Évaluation des recours collectifs

Nous croyons que nous disposons d'une bonne défense à l'égard de chacun de ces recours collectifs autorisés et non autorisés. Si le dénouement final de ces poursuites se révélait différent des évaluations et des hypothèses de la direction, cela pourrait donner lieu à un ajustement significatif de notre situation financière et de nos résultats opérationnels. Les évaluations et les hypothèses de la direction supposent qu'une estimation fiable des risques courus ne peut être faite compte tenu de l'incertitude persistante en ce qui a trait aux causes d'action.

Atténuation des risques : Nous contestons vigoureusement chaque recours collectif intenté contre TELUS, y compris l'autorisation des recours collectifs non autorisés. L'autorisation constitue une étape de la procédure qui sert à déterminer si une poursuite donnée peut être intentée par un demandeur partie au recours au nom d'une catégorie de personnes. L'autorisation d'un recours collectif ne permet pas de déterminer le bien-fondé de la poursuite, et si nous ne réussissions pas à empêcher cette autorisation, les demandeurs devraient quand même prouver le bien-fondé de leur poursuite. Nous évaluons régulièrement nos pratiques commerciales afin de cerner et de réduire au minimum le risque que d'autres recours collectifs soient intentés contre nous.

Responsabilité civile sur le marché secondaire

Tout comme les autres sociétés ouvertes au Canada, nous pouvons être tenus civilement responsables des déclarations fausses ou trompeuses faites par écrit ou oralement, ou au titre des fraudes ou de la manipulation des marchés. La loi créant une responsabilité est entrée en vigueur pour la première fois en Ontario en 2005. D'autres provinces et territoires ont adopté des lois semblables depuis lors.

Atténuation des risques : Lorsque la loi en Ontario est initialement entrée en vigueur, nous avons fait un examen de nos pratiques et processus en matière de communication de l'information et de la mesure dans laquelle ils ont été documentés. Dans le cadre de cet examen, nous avons consulté des conseillers externes. Cet examen a démontré que nos processus sont

correctement documentés, qu'ils incluent des lignes directrices qui limitent le rôle du porte-parole de la société aux membres désignés de la haute direction, qu'ils fournissent un protocole pour tenir compte des échanges avec les analystes et des déclarations orales, qu'ils signalent la façon de communiquer les questions soulevées, et qu'un comité chargé de revoir et de préciser la présentation de renseignements importants a été mis sur pied. Nous suivons l'évolution des procédures juridiques et réévaluons annuellement nos pratiques et procédures de communication de l'information, et nous sommes d'avis que ces pratiques et procédures demeurent adéquates et prudentes et que les risques auxquels nous sommes exposés sont raisonnables et n'ont pas changé de façon importante au cours des 12 derniers mois. Toutefois, rien ne peut garantir que nos processus seront suivis par tous les membres de l'équipe en tout temps.

Respect des lois et de l'éthique

Nous comptons sur nos employés, nos dirigeants, notre conseil d'administration, nos principaux fournisseurs et nos autres partenaires d'affaires pour faire preuve d'un comportement qui cadre avec les normes raisonnables sur les plans juridique et éthique dans tous les pays où nous exerçons des activités. Il se peut que des personnes ne se conforment pas à nos politiques ou obligations contractuelles et aux lois et règlements applicables. Il pourrait ainsi se produire des cas où des renseignements personnels au sujet d'un client ou d'un employé de TELUS sont, par mégarde, recueillis, utilisés ou divulgués d'une façon qui n'est pas entièrement conforme à la législation ou aux obligations contractuelles. En ce qui concerne TELUS Santé, les renseignements personnels comprennent des renseignements médicaux confidentiels sur des personnes qui sont nos clients ou des utilisateurs finaux de fournisseurs de soins de santé. De plus, il pourrait y avoir des situations où les programmes de conformité ne soient pas entièrement conformes aux exigences de dispositions législatives particulières ou que les parties puissent avoir une interprétation différente de ces exigences. Ces diverses situations peuvent nous exposer à des poursuites et à de possibles dommages-intérêts, sanctions ou amendes ou faire en sorte que nous ne puissions pas présenter d'appels d'offres, ou peuvent avoir des incidences défavorables sur nos résultats financiers et opérationnels et sur notre réputation.

Nous poursuivons l'expansion de nos activités aux États-Unis et dans d'autres pays. Dans le cadre de l'exercice de nos activités dans des pays étrangers, nous devons nous conformer aux lois et aux règlements locaux qui peuvent, dans une large mesure, différer des lois canadiennes et accroître les risques de responsabilité sur le plan de la réglementation et de la responsabilité juridique et fiscale auxquels nous faisons face.

Atténuation des risques : Même si nous ne pouvons prévoir avec certitude l'issue de ces situations éventuelles, nous sommes d'avis que nous sommes sensibilisés à la question de la conformité et que nous avons mis en place des politiques, des contrôles et des processus raisonnables pour assurer cette conformité, et que ces programmes ont une incidence favorable sur la réduction des risques. Nous avons instauré pour nos employés, nos dirigeants et nos administrateurs une politique en matière d'éthique, ainsi qu'un programme de formation obligatoire en matière d'intégrité pour nos employés, nos dirigeants et des entrepreneurs particuliers, et nous avons installé une ligne téléphonique sans frais permettant à quiconque de nous faire part de problèmes ou de présenter des plaintes, de façon anonyme. Au début de 2012, nous avons mis en œuvre un code de conduite pour nos fournisseurs. En 2013, notre conseil d'administration a approuvé une politique anticorruption, et nous sommes en train de préparer du matériel de formation afin de fournir aux membres de l'équipe TELUS des renseignements plus transparents et des lignes directrices à ce sujet. La formation devrait débiter au premier trimestre de 2014. En 2003, nous avons désigné un agent de la conformité dont le rôle consiste à veiller à ce que nous nous dotions de contrôles et de mesures appropriés pour faciliter la conformité à toutes les exigences de la législation. Ainsi, afin de nous conformer de façon proactive à cette législation, nous effectuons un contrôle au cours de l'étape du développement des projets importants, dans le cadre duquel une évaluation des facteurs relatifs à la vie privée est effectuée pour les projets nécessitant l'utilisation de renseignements personnels concernant un client ou un membre de l'équipe.

Nous avons mis en œuvre un processus d'examen afin de veiller à la prise en compte des exigences d'ordre réglementaire, juridique et fiscal lorsque nous cherchons des occasions d'affaires à l'étranger. Nous procédons sur une base continue à l'examen de notre structure, de nos systèmes et de nos processus aux fins de nos activités à l'étranger, afin de nous assurer que nous atténuons les risques d'ordre réglementaire, juridique et fiscal liés à l'expansion de nos activités à l'extérieur du Canada. Finalement, nous engageons des avocats et des conseillers externes qualifiés dans les champs d'application étrangers pertinents pour fournir des conseils d'ordre réglementaire, juridique ou fiscal au besoin.

L'agent de la conformité fait rapport au comité d'audit du conseil d'administration ainsi qu'à la vice-présidente exécutive et chef des services juridiques. Cette façon de faire procure au comité d'audit un mode de communication direct aux fins de la prise en compte des risques identifiés.

Défauts logiciels et défaillances dans le traitement des données ou des transactions

Nous offrons certaines applications et certains services gérés à nos clients, qui nécessitent le traitement ou le stockage de données, dont des dossiers médicaux personnels confidentiels, ainsi que le transfert de fonds. Des défauts logiciels ou des défaillances dans le traitement des données ou des transactions pourraient entraîner des demandes d'indemnisation importantes (y compris des réclamations au titre de la protection de la vie privée et de frais médicaux). Par exemple, un défaut dans une application de TELUS Santé pourrait entraîner une blessure ou donner l'accès non autorisé à des renseignements personnels, alors qu'une défaillance dans le traitement des transactions pourrait donner lieu à un transfert de fonds au mauvais destinataire.

Atténuation des risques : Nous sommes d'avis que nous avons mis en place des politiques, des contrôles et des processus raisonnables (comme des programmes d'assurance de la qualité en matière de procédures de développement de logiciels), des ententes contractuelles (comme des dénis de responsabilité, des indemnités et des limitations de responsabilité) ainsi que des couvertures d'assurance pour réduire l'exposition à des poursuites juridiques. Toutefois, rien ne peut garantir que nos processus seront suivis par tous les membres de l'équipe en tout temps, ni que nous avons des indemnités et des limitations de responsabilité qui couvriront tous les cas.

Propriété intellectuelle et droits patrimoniaux

L'évolution de la technologie donne également lieu à des risques et incertitudes supplémentaires d'ordre juridique. La propriété intellectuelle et les droits patrimoniaux des propriétaires et des développeurs de matériel, de logiciels, de processus d'affaires et d'autres technologies pourraient être protégés en vertu de lois, notamment des lois concernant les brevets, les droits d'auteur et la conception industrielle, ou en vertu du droit commun, notamment en ce qui concerne les secrets commerciaux. En raison de la croissance et du développement des industries axées sur la technologie, la valeur de cette propriété intellectuelle et de ces droits patrimoniaux a augmenté. D'importants dommages-intérêts pourraient être accordés dans les cas de réclamations en matière de violation de la propriété intellectuelle présentées par les détenteurs des droits. De plus, les défendeurs pourraient engager des coûts élevés pour se défendre relativement à ces réclamations, ce qui pourrait les inciter à régler ces dernières avec plus d'empressement, notamment de manière à atténuer ces coûts. En raison de ces deux facteurs, les détenteurs de droits de propriété intellectuelle pourraient être davantage résolus à présenter des réclamations en matière de violation.

En raison de la multitude de technologies et de systèmes que nous utilisons aux fins de la prestation de nos produits et services, ainsi que de l'évolution rapide et de la complexité de ces technologies, il est raisonnable de s'attendre à une recrudescence des litiges liés à la propriété intellectuelle et aux droits patrimoniaux. En notre qualité d'utilisateurs de technologies, nous recevons de temps à autre des communications, telles que des requêtes, des revendications et des actions en justice, de tiers qui revendiquent les droits de propriété liés à la propriété intellectuelle que nous utilisons, dans lesquelles ils nous demandent de verser un règlement ou des droits de licences relativement à l'usage continu de cette propriété intellectuelle. Nous avons notamment reçu un avis de réclamation selon lequel certains produits mobiles utilisés sur notre réseau contreviennent à deux brevets détenus par des tiers. Nous évaluons

le bien-fondé de cette réclamation, mais la possibilité d'une responsabilité et l'importance d'une perte potentielle ne peuvent être déterminées actuellement de façon fiable. Si nous n'avons pas gain de cause dans le dénouement final de cette réclamation, cela pourrait donner lieu à un ajustement important de notre situation financière et de nos résultats opérationnels.

Il n'existe aucune certitude que nous ne serons pas aux prises avec d'autres importantes réclamations fondées sur la violation présumée de droits de propriété intellectuelle, que ces réclamations soient fondées sur un litige légitime concernant la validité des droits de propriété intellectuelle ou leur violation, ou que ces réclamations soient présentées dans le but principal d'obtenir un règlement. Nous pourrions engager des coûts importants pour nous défendre advenant des réclamations en matière de violation, et nous pourrions devoir verser des dommages-intérêts importants et perdre le droit d'utiliser les technologies qui sont essentielles à nos activités si toutes réclamations en matière de violation portent leurs fruits. En sa qualité de développeur de technologies, TELUS Santé est dépendant de sa capacité à protéger les aspects exclusifs de ses technologies. Le défaut de les protéger de manière adéquate pourrait avoir des répercussions importantes sur nos activités. Cependant, la surveillance des utilisations non autorisées de notre propriété intellectuelle pourrait s'avérer difficile et coûteuse.

Atténuation des risques : Nous incorporons un grand nombre de technologies dans nos produits et services. Toutefois, sauf en ce qui concerne TELUS Santé, nos activités de base n'ont pas trait à la création et à l'invention de technologies. Lorsque nous acquérons des produits et services auprès de fournisseurs, nous avons pour pratique de demander et d'obtenir les protections contractuelles conformes aux normes du secteur, de manière à atténuer les risques de violation de la propriété intellectuelle. Il est d'usage pour TELUS Santé de protéger énergiquement ses droits de propriété intellectuelle au moyen de litiges et d'autres mesures.

10.10 Santé, sécurité et environnement

Sécurité, bien-être et santé des membres de l'équipe

Le temps de travail perdu découlant d'une maladie ou d'une blessure affligeant des membres de notre équipe peut avoir une incidence défavorable sur notre productivité ainsi que sur les coûts liés aux programmes d'avantages du personnel.

Atténuation des risques : Pour réduire au minimum les absences en milieu de travail, nous favorisons une démarche globale et proactive à l'égard de la santé des membres de notre équipe en offrant des programmes raisonnables comme des programmes de bien-être, des programmes à l'intention des handicapés, des programmes d'ergonomie ainsi que des programmes d'aide aux employés. Notre stratégie en matière de bien-être prévoit un programme de soutien et de formation à l'intention des cadres, qui inclut des programmes de soutien de l'équipe en milieu de travail et des programmes de counseling à court terme et à long terme s'adressant aux membres de l'équipe sur une base individuelle. Afin d'encourager des pratiques en matière de sécurité au travail, nous disposons de programmes de longue date visant à fournir de la formation et de l'orientation aux membres de notre équipe, ainsi qu'aux entrepreneurs et fournisseurs qui ont accès à nos installations. Rien ne garantit que ces programmes et pratiques en matière de santé, de bien-être et de sécurité se révéleront efficaces dans toutes les situations qui se présenteront.

Préoccupations relatives aux émissions de radiofréquences par les téléphones cellulaires et les pylônes de téléphonie cellulaire

Les téléphones cellulaires et les pylônes de téléphonie cellulaire émettent des champs magnétiques de radiofréquences non ionisants. Bien que ces champs ne génèrent pas assez d'énergie pour rompre des liaisons chimiques ou entraîner une ionisation dans le corps humain et que leur seul effet biologique connu soit la chaleur, une étude épidémiologique internationale effectuée en 2010 démontre que l'utilisation intensive à long terme d'appareils de téléphonie cellulaire est liée à un type de cancer du cerveau (gliome); toutefois, certaines limitations dans le cadre de l'étude n'ont pas permis l'établissement d'une interprétation causale. D'autres études épidémiologiques, y compris celles concernant les pylônes de téléphonie cellulaire,

n'ont pas confirmé cette association. Par ailleurs, des études en laboratoire et des études concernant le cancer chez les animaux n'ont trouvé aucune preuve que les champs de radiofréquences élevées sont cancérigènes ou endommagent l'ADN.

Bien que les preuves que des risques de cancer existent soient loin d'être concluantes, Santé Canada et le Centre international de Recherche sur le Cancer (« CIRC ») ont avisé les utilisateurs de cellulaires préoccupés par la question qu'ils peuvent prendre des mesures de prévention pratiques pour réduire leur exposition aux émissions de radiofréquences, en limitant la durée de leurs appels au moyen de téléphone cellulaire, en utilisant des appareils mains libres, en remplaçant leurs appels par la messagerie textuelle et en réduisant l'exposition de leurs enfants aux émissions de radiofréquences.

Il n'y a aucune garantie que les futures études sur la santé, la réglementation gouvernementale ou les préoccupations des consommateurs relativement aux effets sur la santé des émissions de radiofréquences n'auront pas d'incidences défavorables sur nos activités ni sur nos perspectives. Par exemple, les appréhensions du public ou des mesures gouvernementales pourraient réduire la croissance du nombre d'abonnés et l'utilisation des services et augmenter les coûts par suite de modifications apportées aux appareils, du déplacement de pylônes de téléphonie cellulaire, de la prise en compte d'un plus grand nombre d'exigences juridiques et de poursuites en responsabilité liées aux produits pouvant survenir. Se reporter à « *Recours collectifs* », à la rubrique 10.9, « *Litiges et questions d'ordre juridique* ».

Atténuation des risques : Santé Canada est responsable de l'établissement de limites de sécurité liées aux niveaux de transmission des dispositifs radio. Nous sommes d'avis que les appareils que nous vendons, de même que nos pylônes de téléphonie cellulaire et les autres appareils connexes, répondent à toutes les normes de sécurité applicables établies par les gouvernements du Canada et des États-Unis. Nous continuons de surveiller les nouvelles études qui sont publiées, les règlements gouvernementaux et les préoccupations des consommateurs concernant l'incidence des émissions de radiofréquences sur la santé.

Préoccupations concernant les minerais de conflits

La SEC a mis au point les nouvelles exigences relatives à la divulgation de l'utilisation de certains minerais et métaux extraits de mines situées dans la République démocratique du Congo et dans des pays adjacents. Ces minerais, qui incluent la cassitérite (une source d'étain), la wolframite (une source de tungstène), la colombo-tantalite (ou coltan, une source de tantalite) et l'or, sont souvent collectivement qualifiés de minerais de conflits. Ces minerais peuvent servir à fabriquer du matériel de télécommunications et du matériel électronique que nous utilisons ou vendons. Nous sommes signataires du Pacte mondial des Nations Unies et nous nous engageons par conséquent à prévenir les violations des droits de la personne susceptibles de découler de nos activités.

Atténuation des risques : Les nouvelles exigences de la SEC relatives à la divulgation de minerais de conflits, qui sont prescrites par l'article 1502 de la Dodd-Frank Wall Street Reform and Consumer Protection Act, ont eu prise d'effet, en ce qui nous concerne, pour notre cycle de présentation de l'information financière annuelle en 2013. Nous avons participé aux discussions à cet égard ayant eu lieu au sein de l'industrie et nous appuyons l'objectif général de l'article 1502 de la loi Dodd-Frank, qui porte sur les violations des droits de la personne dans ces pays. Nous évaluons nos obligations en vertu de cette loi et nous prévoyons nous conformer aux règlements d'une manière qui cadre avec les pratiques des sociétés homologues au sein de l'industrie.

Préoccupations concernant l'environnement

Un rapport détaillé sur les activités d'atténuation des risques environnementaux est présenté dans notre rapport sur la responsabilité sociale de l'entreprise, sur notre site Web (telus.com/csr). Les questions d'ordre environnemental qui touchent nos activités comprennent ce qui suit :

Changement climatique

Selon le rapport d'observation 2013 du Forum économique mondial concernant les risques à l'échelle mondiale, l'accroissement des gaz à effet de serre et l'inaptitude à s'adapter au changement climatique constituent les deux principaux risques au chapitre de la probabilité et des répercussions.

Ces risques pourraient influencer sur nos activités commerciales, notamment par suite d'une interruption de nos activités et de dommages à notre infrastructure découlant d'événements tels que ceux décrits à la *rubrique 10.11*, « *Menaces causées par l'homme et menaces naturelles* ».

Déchets électroniques et recyclage des déchets; consommation d'eau

Il nous incombe de nous assurer de la manutention appropriée du matériel et de l'équipement électronique que nous utilisons ou vendons au cours de leur cycle de vie. Les déchets et les déchets électroniques qui ne sont pas gérés de façon appropriée pourraient se retrouver dans un site d'enfouissement ou être éliminés de façon inappropriée, ce qui peut se traduire par des répercussions sur l'environnement et sur la santé. Il nous incombe également de gérer notre consommation d'eau.

Systèmes d'alimentation au carburant

Nous possédons ou louons un grand nombre d'immeubles. La présence, dans certains de ces immeubles, de systèmes d'alimentation au carburant devant servir de source d'énergie de secours nous permet d'assurer la prestation fiable de nos services, mais elle constitue également un risque environnemental. Étant donné que les déversements ou les émissions provenant de ces systèmes se produisent peu fréquemment, une part importante de ce risque est liée à la décontamination des sites par d'anciennes pratiques de notre part ou par les propriétaires précédents.

Atténuation des risques : Notre stratégie liée au changement climatique comporte une composante atténuation, qui vise la réduction de notre consommation d'énergie et de nos émissions d'équivalent CO₂ ; une composante adaptation, qui vise les plans de continuité des activités et le plan de préparation relativement aux répercussions possibles du changement climatique sur nos activités (se reporter à la *rubrique 10.11*, « *Menaces causées par l'homme et menaces naturelles* »); une composante innovation, qui aide les clients à atteindre leurs objectifs liés au changement climatique grâce à des solutions technologiques en matière de produits et services. Nos objectifs sont les suivants : réduction, d'ici 2020, de 25 % des émissions d'équivalent CO₂ par rapport aux niveaux de 2010 et réduction de 10 % de notre consommation d'énergie au cours de la même période de temps. À cette fin, nous comptons effectuer des mises à niveau pour accroître l'efficacité de nos réseaux et des mises à niveau de la technologie, mettre en œuvre un programme exhaustif de gestion de l'énergie, mettre en œuvre un processus de transformation et de consolidation de nos biens immobiliers (visant notamment à satisfaire aux exigences de certification LEED), avoir davantage recours à des systèmes de téléconférence et de vidéoconférence plutôt qu'aux déplacements, et poursuivre la mise en œuvre du processus de transformation du parc de véhicules et du programme de sensibilisation des membres de l'équipe. Nous cherchons constamment à mettre en œuvre des stratégies d'efficacité opérationnelle et des stratégies visant l'utilisation d'énergies de remplacement afin de nous aider à atteindre nos objectifs.

Nous avons mis en œuvre un programme de gestion des déchets électroniques qui vise à fournir des moyens de récupération approuvés pour nos produits électroniques externes et internes. Nous surveillons nos flux de déchets afin de trouver de nouvelles façons de réduire notre impact sur l'environnement, notamment le détournement des déchets des sites d'enfouissement. En 2013, nous avons amorcé un audit indépendant de nos flux de déchets afin de mieux cerner les occasions de procéder au détournement des déchets.

En 2013, nous avons lancé un programme de réduction de la consommation d'eau qui vise nos dix immeubles qui consomment le plus d'eau. Nous avons mis en place un plan actualisé de gestion de la consommation d'eau et continuerons de cerner les occasions de traiter et de réutiliser l'eau, de même que les occasions de réutilisation directe, ainsi que les initiatives en matière d'éducation et les initiatives axées sur le comportement visant à économiser l'eau.

Afin de gérer les risques liés aux systèmes d'alimentation au carburant, nous avons mis en œuvre un programme visant l'installation d'équipement de confinement et de surveillance aux emplacements dotés de systèmes dont la taille justifie une telle surveillance. Tous nos emplacements éloignés, qui nécessitent le recours à des génératrices au diesel pour assurer leur fonctionnement

ininterrompu, ont été entièrement dotés de systèmes de confinement et de surveillance à distance de pointe. Nous avons recours à un programme continu pour évaluer les problèmes de contamination et pour y remédier, qui se fonde sur nos activités antérieures, et nous avisons les organismes de réglementation de ces problèmes et leur présentons des rapports, le cas échéant.

10.11 Menaces causées par l'homme et menaces naturelles

Catastrophes naturelles et menaces intentionnelles susceptibles à l'égard de notre infrastructure et de nos activités commerciales

Nous sommes un fournisseur clé d'infrastructures de télécommunications essentielles au Canada et nous exploitons certaines unités fonctionnelles de soutien dans plus de dix pays de l'Amérique du Nord, de l'Amérique centrale, de l'Asie et de l'Europe. Des menaces externes pourraient avoir une incidence importante sur nos réseaux, notre technologie de l'information, nos immobilisations corporelles, les membres de notre équipe, nos fonctions de gestion, notre chaîne d'approvisionnement et nos résultats. Ces menaces incluent :

- des incendies, des interruptions de courant et l'interruption des communications;
- des catastrophes naturelles, y compris des phénomènes sismiques, du temps violent et des tempêtes solaires;
- des menaces intentionnelles telles que des actes de sabotage ou de terrorisme, des conflits de travail ainsi que des cas d'agitation politique ou civile;
- notre dépendance envers d'autres fournisseurs d'infrastructure (p. ex. les services publics d'électricité);
- des cyberattaques et des intrusions physiques;
- des menaces pour la santé publique telles que des pandémies.

Nous reconnaissons que les changements climatiques à l'échelle mondiale pourraient exacerber certaines de ces menaces, notamment la fréquence et la gravité des événements météorologiques.

Bien que nous appliquions des processus de planification aux fins de la poursuite de nos activités, il n'existe aucune certitude que des événements précis ou une combinaison d'événements n'entraîneront pas des perturbations d'ordre opérationnel ou n'auront pas d'incidence importante sur nos résultats financiers.

Atténuation des risques : Notre engagement au chapitre de la continuité des activités est axé sur les priorités suivantes : assurer la sécurité des membres de notre équipe, réduire au minimum l'incidence d'une menace sur nos installations et sur nos activités commerciales, maintenir le niveau de service à la clientèle le plus élevé qui soit et faire en sorte que nos collectivités demeurent connectées. Ces priorités ont été mises en évidence lorsque certains événements perturbateurs se sont produits, notamment lors des inondations qui ont dévasté le sud de l'Alberta au cours de l'été 2013.

Notre engagement est étayé par un programme de continuité des activités dans toute l'entreprise, qui est parrainé par des cadres supérieurs et prévoit des ressources visant à développer, à maintenir et à améliorer constamment nos capacités aux fins de la continuité des activités. Ce programme exhaustif prévoit des mesures d'atténuation, de préparation, d'intervention et de reprise artisaniste, et tire parti de la résilience dont nous profitons grâce à notre diversité géographique à l'échelle nationale et internationale, et à nos capacités de redondance sur le plan de nos activités, de notre réseau informatique et de notre infrastructure de télécommunications.

La démarche que nous appliquons aux fins de la planification de la continuité des activités est axée sur les répercussions, principalement les répercussions découlant de perturbations touchant nos installations, notre main-d'œuvre, nos systèmes et notre chaîne d'approvisionnement. Notre système de gestion de la continuité des activités étaye nos plans de continuité des activités et nos capacités en la matière. Il s'aligne sur les normes et les pratiques au sein de l'industrie et comprend des stratégies et des plans fondés sur des objectifs clairs en matière de reprise artisaniste, un centre des opérations d'urgence dont la compétence et l'efficacité sont reconnues, et des équipes formées et expérimentées responsables des plans d'intervention et de reprise artisaniste, de même qu'un programme de sensibilisation général qui encourage la sensibilisation à l'égard du plan de la continuité des activités à l'échelle

de l'organisation (tant en ce qui concerne nos activités au pays que celles à l'échelle internationale), et la préparation personnelle des membres de l'équipe.

L'optimisation de la capacité aux fins des plans antisinistre liés à nos réseaux de TI et de télécommunications constitue une priorité, notre objectif étant de prévenir les pannes et de réduire la durée des pannes touchant nos systèmes et nos applications essentiels, ainsi que de mieux aligner la capacité de reprise des TI et du réseau sur la demande liée aux activités.

Sécurité

Nous possédons un certain nombre d'actifs, notamment des téléphones publics, des câbles de cuivre, des magasins et des centres de commutation de réseau et de standards téléphoniques, qui peuvent faire l'objet de vandalisme ou de vol. Nous exploitons également des systèmes de TI et des réseaux qui peuvent faire l'objet de cyberattaques, qui constituent des tentatives délibérées visant à obtenir un accès non autorisé à nos systèmes informatiques et réseaux afin d'en faire un usage illicite ou inapproprié. Les cyberattaques ou les autres intrusions dans nos réseaux ou nos systèmes de TI pourraient perturber nos activités.

Les personnes qui commettent les cyberattaques peuvent avoir recours à diverses techniques qui consistent notamment à manipuler des personnes de manière à ce qu'elles utilisent des logiciels ou du matériel malveillants perfectionnés, sur une base unique ou sur une base de distribution. Certaines cyberattaques sont effectuées à l'aide d'une combinaison de techniques visant à esquiver les mesures de protection telles que les pare-feu, les systèmes de prévention d'intrusions et les logiciels antivirus qui se trouvent dans nos systèmes et réseaux. Les risques et les répercussions liés aux cyberattaques peuvent surpasser les risques traditionnels liés à la sécurité physique, en raison de la rapidité à laquelle ces menaces prennent de l'ampleur et se complexifient.

Une attaque réussie contre les systèmes, les réseaux ou l'infrastructure de notre société, de nos fournisseurs ou d'autres parties pourrait faire en sorte que nous ne puissions pas fournir un service fiable, donner lieu à l'interception, la destruction, l'utilisation ou la dissémination non autorisées de renseignements concernant nos clients ou nous concernant, et pourrait nous empêcher d'exploiter nos réseaux. De tels événements pourraient se traduire pour nous par une perte de clients, par une perte de produits opérationnels, par des charges, ainsi que par une atteinte à notre réputation et à notre cote d'estime, et pourraient faire en sorte que nous fassions l'objet de litiges ou d'enquêtes gouvernementales. Les coûts liés à ces événements pourraient se traduire par un passif au titre de la perte d'informations, par des coûts aux fins des travaux de réparation de l'infrastructure et des systèmes et par l'offre d'incitatifs à nos clients et partenaires commerciaux afin que ceux-ci continuent à faire affaire avec nous. Notre assurance pourrait ne pas couvrir ces coûts et ces pertes ou ne pas suffire à nous rembourser pleinement pour ces coûts et ces pertes. TELUS a mis en place des programmes de sécurité physique et de cyber-sécurité raisonnables, mais il n'existe aucune certitude que des menaces à la sécurité spécifiques n'auront pas une incidence importante sur nos activités et nos résultats financiers.

Atténuation des risques : Nous avons mis en œuvre des mesures et des processus qui atténuent les risques d'attaques matérielles et de cyberattaques. Nous avons également mis en œuvre des politiques et des systèmes de contrôle et de surveillance qui protègent nos actifs et les membres de notre équipe, en tenant compte de l'importance de l'actif, de l'exposition aux risques et des coûts pouvant être engagés advenant que l'actif subisse des dommages ou qu'il soit volé. Nous avons aussi recours à des renseignements concernant les cybermenaces ainsi qu'à des capacités en matière d'essais, de prévention/de détection des intrusions et de réaction aux incidents, qui nous aident à identifier les cybermenaces possibles et à modifier nos mesures de sécurité en conséquence. À titre de mesure additionnelle en matière de gestion des risques, nous avons créé un Bureau principal de la sûreté, qui centralise la responsabilité aux fins de la sécurité matérielle et de la cybersécurité et qui collabore avec les organismes d'application de la loi et avec d'autres organismes. Le Bureau principal de la sûreté favorise les changements aux lois pour tenir compte de la menace constante que présentent les cyberattaques.

10.12 Croissance et fluctuations de l'économie

Une croissance économique lente ou irrégulière pourrait nous nuire

Nous estimons que la croissance de l'économie au Canada s'élèvera à environ 2,4 % en 2014 (se reporter à la rubrique 1.2), mais la vigueur et le caractère durable de cette croissance économique pourraient être touchés par des faits nouveaux d'ordre économique à l'étranger. De plus, les risques macroéconomiques au Canada incluent les préoccupations liées aux taux élevés de la dette à la consommation et de la dette hypothécaire, ce qui pourrait inciter les consommateurs à réduire leurs dépenses discrétionnaires malgré la croissance de l'économie, particulièrement si une hausse des taux d'intérêt se produit.

L'incertitude économique et la hausse des taux d'intérêt pourraient faire en sorte que les abonnés des services résidentiels et des services d'affaires retardent leurs achats de nouveaux services, réduisent leur utilisation ou cessent de les employer, ou encore cherchent des services assortis de tarifs plus modiques. Un ralentissement économique important ou une récession importante pourrait avoir une incidence défavorable sur nos produits opérationnels, notre rentabilité et nos flux de trésorerie disponibles, et faire possiblement en sorte que nous devions enregistrer une réduction de la valeur comptable de nos actifs, y compris, sans toutefois s'y limiter, nos immobilisations incorporelles d'une durée d'utilité indéterminée (soit nos licences de spectre) et notre goodwill. Une réduction de la valeur comptable des actifs entraînerait l'imputation d'une charge en résultat et une réduction des capitaux propres, mais elle n'aurait aucune incidence sur les flux de trésorerie.

Atténuation des risques : Bien que nous ne puissions pas atténuer complètement les risques économiques, nous avons en 2010 pris l'engagement de nous concentrer d'abord sur nos clients et en avons fait notre grande priorité dans le but d'améliorer l'expérience client. Nous poursuivons également nos initiatives en matière de réduction des coûts et nos initiatives d'efficacité opérationnelle (se reporter aux analyses présentées à la rubrique 2.2, « Impératifs stratégiques » et à la rubrique 3, « Catalyseurs clés de rendement »). Pour des renseignements sur nos politiques financières et nos plans en matière de structure du capital, se reporter à la rubrique 4.3, « Situation de trésorerie et sources de financement ».

Capitalisation des régimes de retraite

Les fluctuations économiques et les fluctuations des marchés financiers pourraient avoir une incidence défavorable sur la capitalisation et les charges liées aux régimes de retraite à prestations définies que nous avons instaurés.

Nos obligations au titre de la capitalisation des régimes de retraite sont basées sur certaines hypothèses actuarielles liées au rendement attendu des actifs des régimes, à la progression des salaires, aux espérances de vie, au rendement des marchés financiers et aux taux d'intérêt futurs.

Les régimes de retraite à prestations définies, pris dans leur ensemble, affichaient un surplus nominal au 31 décembre 2013. Rien ne garantit que les charges au titre de nos régimes de retraite et la capitalisation de nos régimes de retraite à prestations définies n'augmenteront pas dans l'avenir, ce qui aurait, par conséquent, une incidence défavorable sur le bénéfice ou les flux de trésorerie. Des risques liés à la capitalisation des régimes à prestations définies peuvent survenir si les obligations totales au titre des régimes de retraite excèdent la valeur totale des actifs des régimes respectifs dans des fonds en fiducie. Des écarts non capitalisés peuvent survenir en raison des rendements moins élevés des placements, des réductions du taux d'actualisation utilisé pour évaluer les obligations au titre des régimes de retraite, des changements apportés aux exigences en matière de capitalisation obligatoire des régimes de retraite, et des pertes actuarielles. Les réévaluations des régimes de retraite à prestations définies du personnel entraîneront des fluctuations des autres éléments du résultat global, qui ne seront jamais ultérieurement reclassés en résultat.

Atténuation des risques : Nous cherchons à atténuer ce risque au moyen de la mise en application de politiques et procédures conçues pour contrôler le risque d'investissement, et de la surveillance continue de notre situation de capitalisation. Selon nos meilleures estimations, les cotisations en trésorerie à nos régimes de retraite à prestations définies pour 2014 s'élèveront à 105 millions de dollars (198 millions de dollars en 2013).

11.1 Mesures financières non définies par les PCGR

Nous présentons certaines mesures non définies par les PCGR et fournissons des indications à ce sujet. Nous avons recours à ces mesures pour évaluer le rendement de TELUS et de ses secteurs opérationnels, et aussi pour déterminer si nous respectons les clauses restrictives de nos conventions d'emprunt et pour gérer la structure du capital. Étant donné que les mesures non définies par les PCGR n'ont généralement pas de signification normalisée, elles pourraient ne pas être comparables à des mesures semblables présentées par d'autres émetteurs. 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.

Intensité du capital : Cette mesure est calculée comme les dépenses d'investissement (excluant les licences de spectre) divisées par le total des 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.

Ratio de distribution : Il s'agit des dividendes du trimestre déclarés par action 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).

Calcul du ratio de distribution

Exercices clos les 31 décembre (en dollars)	2013	2012
Numérateur – Dividende annualisé du quatrième trimestre déclaré par action de participation ¹⁾	1,44	1,28
Dénominateur – Bénéfice net par action de participation ¹⁾	2,02	1,85
Ratio (en %)	71	69

1) Reflète le fractionnement d'actions à raison de deux pour un effectué le 16 avril 2013.

Ratio de distribution du bénéfice net ajusté : Le ratio historique fondé sur le bénéfice par action déclaré ajusté de manière à ne pas tenir compte des ajustements liés à l'impôt, de la prime au titre du remboursement par anticipation de la dette à long terme, de l'incidence de l'option de règlement en espèces net liée aux options pour les exercices 2007 à 2012, et des éléments ajustés dans le BAIIA est considéré comme plus représentatif du calcul des bénéfices prévisibles. L'indication visée par notre politique est un ratio de distribution annuel, sur une base prospective plutôt que sur une base actuelle, et elle est de 65 % à 75 % des bénéfices prévisibles, sur une base prospective (se reporter à la rubrique 4.3).

Calcul du ratio de distribution du bénéfice net ajusté

Exercices clos les 31 décembre (en dollars)	2013	2012
Numérateur – Dividende annualisé du quatrième trimestre déclaré par action de participation ¹⁾	1,44	1,28
Bénéfice net ajusté (en millions de dollars)		
Bénéfice net attribuable aux actions de participation	1 294	1 204
Ajouter : prime au titre du remboursement par anticipation de la dette à long terme après impôt sur le résultat	17	–
Ajouter : ajustements défavorables (déduire : ajustements favorables) liés à l'impôt sur le résultat	3	(12)
Déduire : profit après impôt, déduction faite des pertes nettes liées à la participation au titre de la coentreprise immobilière résidentielle Jardin TELUS	–	(6)
Option de règlement en espèces net liée aux options (2007 à 2012)	–	(2)
	1 314	1 184
Dénominateur – Bénéfice net ajusté par action ¹⁾	2,05	1,83
Ratio ajusté (en %)	70	70

1) Reflète le fractionnement d'actions à raison de deux pour un effectué le 16 avril 2013.

Couverture par le bénéfice : Cette mesure est définie dans le Règlement 41-101 des Autorités canadiennes en valeurs mobilières et dans les règlements connexes, qui est calculée comme suit :

Calcul du ratio de couverture par le bénéfice

Exercices clos les 31 décembre (en millions de dollars, sauf les ratios)	2013	2012
Bénéfice net attribuable aux actions de participation	1 294	1 204
Impôt sur le résultat	474	416
Coûts d'emprunt (intérêts sur la dette à long terme plus les intérêts sur les emprunts à court terme et les autres emprunts et plus la prime au titre du remboursement par anticipation de la dette à long terme)	395	350
Numérateur	2 163	1 970
Dénominateur – Coûts d'emprunt	395	350
Ratio (fois)	5,5	5,6

BAIIA (bénéfice avant intérêts, impôt et amortissements) : Nous présentons le BAIIA et fournissons des indications à ce sujet parce qu'il constitue une mesure clé utilisée pour évaluer le rendement consolidé ainsi que l'apport de nos deux secteurs opérationnels. 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 BAIIA ne doit pas être substitué au bénéfice net comme mesure du rendement de TELUS ni utilisé comme mesure unique des flux de trésorerie. Le BAIIA tel qu'il est calculé par TELUS correspond aux produits opérationnels moins les montants inscrits aux postes Achat de biens et services et Charge au titre des avantages du personnel.

Nous pourrions également calculer un BAIIA ajusté qui exclurait les éléments de nature inhabituelle qui ne reflètent pas nos activités habituelles ou continues; ce BAIIA ne devrait pas être considéré comme une mesure d'évaluation et ne devrait pas être pris en compte aux fins d'une évaluation de notre capacité à assurer le service de la dette ou à contracter des dettes. En ce qui a trait à la coentreprise immobilière résidentielle Jardin TELUS, qui est prise en compte dans le secteur des services filaires, nous ne prévoyons pas conserver une participation dans la tour d'habitation en copropriété du projet Jardin TELUS une fois que les travaux de construction seront terminés. En ce qui a trait à la coentreprise immobilière résidentielle Jardin TELUS, nous avons, en 2013, comptabilisé des pertes liées à la participation de néant, et en 2012, nous avons comptabilisé un profit, déduction faite des pertes liées à la participation, de 7 millions de dollars avant impôt. Le BAIIA en 2012, excluant cette incidence, se chiffre à 3 852 millions de dollars.

Rapprochement du BAIIA

Exercices clos les 31 décembre (en millions de dollars)	2013	2012
Bénéfice net	1 294	1 204
Coûts de financement	447	374
Impôt sur le résultat	474	416
Amortissement des immobilisations corporelles	1 380	1 422
Amortissement des immobilisations incorporelles	423	443
BAIIA	4 018	3 859

BAIIA excluant les coûts de restructuration et autres coûts similaires :

Nous présentons cette mesure en tant qu'indicateur supplémentaire de notre rendement opérationnel. Cette mesure sert aussi au calcul du *ratio dette nette/BAIIA excluant les coûts de restructuration et autres coûts similaires* et du *ratio de couverture des intérêts par le BAIIA excluant les coûts de restructuration et autres coûts similaires*.

Calcul du BAIIA excluant les coûts de restructuration et autres coûts similaires

Exercices clos les 31 décembre (en millions de dollars)	2013	2012
BAIIA	4 018	3 859
Coûts de restructuration et autres coûts similaires	98	48
BAIIA excluant les coûts de restructuration et autres coûts similaires	4 116	3 907

Couverture des intérêts par le BAIIA excluant les coûts de restructuration et autres coûts similaires :

Cette mesure est définie comme le BAIIA excluant les coûts de restructuration et autres coûts similaires divisé par le montant net des charges d'intérêts, calculé sur 12 mois. Cette mesure est semblable au ratio de couverture prévu par les clauses restrictives des facilités de crédit de TELUS (se reporter à la rubrique 7.6).

BAIIA déduction faite des dépenses d'investissement (excluant les licences de spectre) :

Nous calculons cette mesure comme une simple mesure de substitution des flux de trésorerie consolidés et des flux de trésorerie de nos deux secteurs opérationnels. 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 avec le temps, et il est assujéti aux questions possibles de comparabilité du BAIIA décrites ci-dessus.

Calcul du BAIIA déduction faite des dépenses d'investissement (excluant les licences de spectre)

Exercices clos les 31 décembre (en millions de dollars)	2013	2012
BAIIA	4 018	3 859
Dépenses d'investissement (excluant les licences de spectre)	(2 110)	(1 981)
BAIIA déduction faite des dépenses d'investissement (excluant les licences de spectre)	1 908	1 878

Flux de trésorerie disponibles : Nous présentons les flux de trésorerie disponibles parce qu'ils constituent une mesure clé à laquelle nous avons recours pour évaluer le rendement. Les flux de trésorerie disponibles ne doivent pas être substitués aux mesures présentées dans les tableaux consolidés des flux de trésorerie. Ils excluent les variations de certains éléments du fonds de roulement (tels que les créances clients et les dettes fournisseurs), le produit tiré des actifs cédés ainsi que d'autres sources et affectations des liquidités figurant dans les tableaux consolidés des flux de trésorerie. Ils fournissent une estimation des flux de trésorerie provenant des activités opérationnelles qui sont disponibles après les dépenses d'investissement (excluant les acquisitions de licences de spectre) et qui peuvent notamment être utilisés pour payer les dividendes, rembourser la dette, racheter des actions dans le cadre de notre programme d'offre publique de rachat dans le cours normal des activités, ou effectuer d'autres investissements. Les flux de trésorerie disponibles peuvent être complétés de temps à autre par le produit tiré des actifs cédés ou par les activités de financement.

Calcul des flux de trésorerie disponibles

Exercices clos les 31 décembre (en millions de dollars)	2013	2012
BAIIA	4 018	3 859
Déduire : profit, déduction faite des pertes liées à la participation au titre de la coentreprise immobilière résidentielle Jardin TELUS	–	(7)
Déduire : produits d'intérêts reçus qui sont également comptabilisés au poste Autres produits opérationnels (Décaissements) au titre de la restructuration, déduction faite des coûts de restructuration	–	(1)
Éléments des tableaux consolidés des flux de trésorerie :		
Rémunération fondée sur des actions	24	9
Montant net des charges au titre des régimes à prestations définies du personnel	108	103
Cotisations de l'employeur aux régimes à prestations définies du personnel	(200)	(173)
Intérêts versés	(364)	(337)
Intérêts reçus	4	13
Dépenses d'investissement (excluant les licences de spectre)	(2 110)	(1 981)
Flux de trésorerie disponibles avant impôt	1 489	1 481
Impôt sur le résultat payé, déduction faite des remboursements	(438)	(150)
Flux de trésorerie disponibles	1 051	1 331

Le tableau ci-dessous présente le rapprochement des flux de trésorerie disponibles selon notre définition et des entrées liées aux activités opérationnelles.

Rapprochement des flux de trésorerie disponibles et des entrées liées aux activités opérationnelles

Exercices clos les 31 décembre (en millions de dollars)	2013	2012
Flux de trésorerie disponibles	1 051	1 331
Ajouter : dépenses d'investissement (excluant les licences de spectre)	2 110	1 981
Ajustements aux fins du rapprochement avec les entrées liées aux activités opérationnelles	85	(93)
Entrées liées aux activités opérationnelles	3 246	3 219

Dettes nettes : Nous estimons que la dette nette est une mesure utile, parce qu'elle représente le montant des emprunts à court terme et des obligations relatives à la dette à long terme qui ne sont pas couverts par la trésorerie et les placements temporaires disponibles. La mesure définie par les IFRS qui se rapproche le plus de la dette nette est la dette à long terme, y compris la tranche à court terme de la dette à long terme. La dette nette est un élément du ratio dette nette/BALIA excluant les coûts de restructuration et autres coûts similaires.

Calcul de la dette nette

Aux 31 décembre (en millions de dollars)	2013	2012
Dettes à long terme, y compris la tranche à court terme	7 493	6 256
Frais d'émission de titres de créance portés en déduction de la dette à long terme	35	26
Trésorerie et placements temporaires	(336)	(107)
Emprunts à court terme	400	402
Dettes nettes	7 592	6 577

Ratio dette nette/BALIA excluant les coûts de restructuration et autres coûts similaires : Cette mesure est définie comme la dette nette à la fin de la période divisée par le BALIA excluant les coûts de restructuration et autres coûts similaires sur 12 mois. Notre indication à long terme pour ce ratio se situe dans une fourchette de 1,5 à 2,0 fois. Cette mesure est semblable au ratio de levier financier prévu par les clauses restrictives de nos facilités de crédit (se reporter à la rubrique 7.6).

Ratio dette nette/total des capitaux investis : Il s'agit d'une mesure de la proportion de la dette utilisée dans la structure du capital de TELUS.

Montant net des charges d'intérêts : Cette mesure est le dénominateur utilisé pour calculer le ratio de couverture des intérêts par le BALIA excluant les coûts de restructuration et autres coûts similaires. Le montant net des charges d'intérêts représente les coûts de financement, excluant les intérêts nets des régimes à prestations définies du personnel et les recouvrements liés au remboursement par anticipation et à l'échéance de la dette, calculés sur 12 mois. Aucun recouvrement lié au remboursement par anticipation et à l'échéance de la dette n'a été comptabilisé en 2013 et en 2012. Les charges comptabilisées relativement à la prime au titre du remboursement par anticipation de la dette à long terme, le cas échéant, sont prises en compte dans le montant net des charges d'intérêts. Le montant net des charges d'intérêts s'est établi à 370 millions de dollars en 2013 et à 332 millions de dollars en 2012.

Coûts de restructuration et autres coûts similaires : Afin de réduire nos coûts permanents, nous engageons des coûts de restructuration supplémentaires connexes non récurrents. Il est également possible que nous engagions des charges inhabituelles lorsque nous apportons des changements importants ou transformationnels à nos modèles d'affaires ou à nos modèles opérationnels. Outre les éléments tels que les charges liées à la main-d'œuvre interne et externe, ces charges inhabituelles peuvent comprendre l'amortissement des charges au titre des immobilisations incorporelles, lorsque la mise hors service d'immobilisations corporelles et d'immobilisations incorporelles a lieu bien avant la fin de leur durée d'utilité estimée, de manière à ce que les autres ressources restantes qui étaient auparavant associées à ces immobilisations, telles que le spectre, puissent être utilisées dans le cadre d'autres activités. Les autres coûts similaires comprennent également les coûts externes supplémentaires engagés relativement aux acquisitions d'entreprises.

Le total des capitaux investis – valeur comptable est défini et calculé comme suit :

Calcul du total des capitaux investis – valeur comptable

Aux 31 décembre (en millions de dollars)	2013	2012
Dettes nettes	7 592	6 577
Capitaux propres	8 015	7 686
Déduire : cumul des autres éléments du résultat global	(31)	(40)
Total des capitaux investis – valeur comptable	15 576	14 223

11.2 Indicateurs opérationnels – services mobiles

Les mesures suivantes constituent des paramètres utilisés dans l'industrie pour évaluer le rendement opérationnel d'une entité de télécommunications sans fil. Elles n'ont cependant pas de signification normalisée prescrite par les IFRS de l'IASB.

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 désactivés 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. L'appareil d'un abonné des services prépayés de TELUS ou des services prépayés Koodo est désactivé lorsque ce dernier n'utilise pas les services au cours des 90 jours suivant l'expiration des crédits prépayés.

Frais d'acquisition : Montant total au titre du financement des appareils (coût des appareils pour TELUS, moins le montant initial facturé au client), 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 (y compris le financement des appareils et les commissions) visant à fidéliser les abonnés existants, divisés par les produits tirés des services de réseau.

Appareil d'abonné (services mobiles) : Unité génératrice de produits active et récurrente (p. ex. un téléphone cellulaire, une tablette ou une clé Internet mobile) dotée d'un numéro d'identité d'abonné unique (numéro SIM ou IMEI), qui donne accès aux réseaux mobiles de transmission de la voix ou de données à des fins de communication. De plus, TELUS établit une relation directe avec l'utilisateur de chaque appareil aux fins de la facturation ou des services de soutien. Notre définition d'un appareil d'abonné exclut les appareils offrant les services machine à machine tels que ceux utilisés pour effectuer le suivi des biens, les systèmes de contrôle à distance et les compteurs, les distributeurs automatiques et les guichets automatiques sans fil.

Rapport de la direction sur le contrôle interne à l'égard de l'information financière

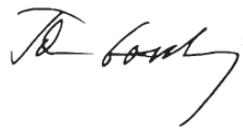
Il incombe à la direction de TELUS Corporation (« TELUS ») d'établir et de maintenir un contrôle interne adéquat à l'égard de l'information financière et d'en évaluer l'efficacité.

Le président et chef de la direction et le vice-président directeur et chef des finances de TELUS ont évalué l'efficacité du contrôle interne à l'égard de l'information financière de la société au 31 décembre 2013, en fonction des critères établis dans le document intitulé *Internal Control – Integrated Framework (2013)* publié par le Committee of Sponsoring Organizations (« COSO ») de la Treadway Commission. Le contrôle interne à l'égard de l'information financière est un processus qui est conçu par le président et chef de la direction et le vice-président directeur et chef des finances ou sous la supervision de ces personnes, et qui est mis en œuvre par le conseil d'administration, la direction et d'autres membres du personnel de manière à fournir une assurance raisonnable que l'information financière est fiable et que les états financiers à des fins de communication de l'information ont été établis conformément aux principes comptables généralement reconnus.

En raison des limites inhérentes au contrôle interne à l'égard de l'information financière, des inexactitudes pourraient ne pas être décelées en temps opportun. De plus, les projections de toute évaluation de l'efficacité du contrôle interne à l'égard de l'information financière pour des périodes ultérieures sont assujetties au risque que les contrôles deviennent inadéquats en raison de l'évolution des conditions, ou que le niveau de conformité aux politiques

ou aux procédures diminue. En se fondant sur cette évaluation, la direction a déterminé que le contrôle interne à l'égard de l'information financière de la société est efficace au 31 décembre 2013. En ce qui a trait à cette évaluation, aucune faiblesse significative du contrôle interne à l'égard de l'information financière n'a été constatée par la direction au 31 décembre 2013.

Deloitte S.E.N.C.R.L./s.r.l., le cabinet d'experts-comptables inscrit indépendant de la société, a procédé à l'audit des états financiers consolidés de la société pour l'exercice clos le 31 décembre 2013 et, comme en fait mention le Rapport du cabinet d'experts-comptables inscrit indépendant, il a exprimé une opinion sans réserve sur l'efficacité du contrôle interne à l'égard de l'information financière de la société au 31 décembre 2013.



John R. Gossling
Vice-président à la direction et
chef des finances
Le 26 février 2014



Darren Entwistle
Président et
chef de la direction
Le 26 février 2014

Rapport du cabinet d'experts-comptables inscrit indépendant

Au conseil d'administration et aux actionnaires de TELUS Corporation

Nous avons effectué l'audit des états financiers consolidés ci-joints de TELUS Corporation et de ses filiales (la « société »), qui comprennent les états consolidés de la situation financière aux 31 décembre 2013 et 2012, les comptes consolidés de résultat et de résultat global, les états consolidés des variations des capitaux propres et les tableaux consolidés des flux de trésorerie des exercices clos les 31 décembre 2013 et 2012 ainsi qu'un résumé des principales méthodes comptables et d'autres informations explicatives.

Responsabilité de la direction pour les états financiers consolidés

La direction est responsable de la préparation et de la présentation fidèle de ces états financiers consolidés conformément aux Normes internationales d'information financière (IFRS) publiées par l'International Accounting Standards Board, ainsi que du contrôle interne qu'elle considère comme nécessaire pour permettre la préparation d'états financiers consolidés exempts d'anomalies significatives, que celles-ci résultent de fraudes ou d'erreurs.

Responsabilité de l'auditeur

Notre responsabilité consiste à exprimer une opinion sur les états financiers consolidés, sur la base de nos audits. Nous avons effectué nos audits selon les normes d'audit généralement reconnues du Canada et les normes publiées par le Public Company Accounting Oversight Board des États-Unis. Ces normes requièrent que nous nous conformions aux règles de déontologie et que nous planifions et réalisons l'audit de façon à obtenir l'assurance raisonnable que les états financiers consolidés ne comportent pas d'anomalies significatives.

Un audit implique la mise en œuvre de procédures en vue de recueillir des éléments probants concernant les montants et les informations fournis dans les états financiers consolidés. Le choix des procédures relève du jugement de l'auditeur, et notamment de son évaluation des risques que les états financiers consolidés comportent des anomalies significatives, que celles-ci résultent de fraudes ou d'erreurs. Dans l'évaluation de ces risques, l'auditeur prend en considération le contrôle interne de l'entité portant sur la préparation et la présentation fidèle des états financiers consolidés afin de concevoir des procédures d'audit appropriées aux circonstances. Un audit comporte également l'appréciation du caractère approprié des méthodes comptables retenues et du caractère raisonnable des estimations comptables

faites par la direction, de même que l'appréciation de la présentation d'ensemble des états financiers consolidés.

Nous estimons que les éléments probants que nous avons obtenus dans le cadre de nos audits sont suffisants et appropriés pour fonder notre opinion d'audit.

Opinion

À notre avis, les états financiers consolidés donnent, dans tous leurs aspects significatifs, une image fidèle de la situation financière de TELUS Corporation et de ses filiales aux 31 décembre 2013 et 2012, ainsi que de leur performance financière et de leurs flux de trésorerie pour chacun des exercices clos les 31 décembre 2013 et 2012, conformément aux Normes internationales d'information financière (IFRS) publiées par l'International Accounting Standards Board.

Observations

Sans modifier notre opinion, nous attirons l'attention sur la note 2 des états financiers consolidés, qui explique que la société a modifié rétrospectivement sa méthode de comptabilisation des régimes de retraite en raison de l'adoption d'IAS 19, *Avantages du personnel* (modifiée en 2011).

Autre point

Nous avons également effectué l'audit, conformément aux normes publiées par le Public Company Accounting Oversight Board des États-Unis, du contrôle interne à l'égard de l'information financière de la société au 31 décembre 2013, en fonction des critères établis dans le document intitulé *Internal Control – Integrated Framework (2013)* publié par le Committee of Sponsoring Organizations de la Treadway Commission, et notre rapport daté du 26 février 2014 exprime une opinion sans réserve sur le contrôle interne à l'égard de l'information financière de la société.



Deloitte S.E.N.C.R.L./s.r.l.
Comptables agréés
Vancouver, Canada
Le 26 février 2014

Rapport du cabinet d'experts-comptables inscrit indépendant

Au conseil d'administration et aux actionnaires de TELUS Corporation

Nous avons effectué l'audit de l'efficacité du contrôle interne à l'égard de l'information financière de TELUS Corporation et de ses filiales (la « société ») au 31 décembre 2013, en fonction des critères établis dans le document *Internal Control – Integrated Framework (2013)* publié par le Committee of Sponsoring Organizations de la Treadway Commission. La direction de la société est responsable de maintenir l'efficacité du contrôle interne à l'égard de l'information financière et de procéder à l'évaluation de l'efficacité de celui-ci, énoncée dans le rapport de la direction sur le contrôle interne à l'égard de l'information financière. Notre responsabilité consiste à exprimer une opinion sur le contrôle interne à l'égard de l'information financière de la société en nous fondant sur notre audit.

Notre audit a été réalisé conformément aux normes d'audit publiées par le Public Company Accounting Oversight Board des États-Unis. Ces normes exigent que l'audit soit planifié et réalisé de façon à obtenir l'assurance raisonnable qu'un contrôle interne efficace à l'égard de l'information financière était maintenu, dans tous ses aspects significatifs. Notre audit a comporté l'acquisition d'une compréhension du contrôle interne à l'égard de l'information financière, une évaluation du risque de l'existence d'une faiblesse significative, des tests et une évaluation de l'efficacité de la conception et du fonctionnement du contrôle interne en fonction de notre évaluation du risque, ainsi que la mise en œuvre des autres procédures que nous avons jugées nécessaires dans les circonstances. Nous estimons que notre audit constitue une base raisonnable sur laquelle fonder notre opinion.

Le contrôle interne à l'égard de l'information financière d'une société est un processus qui est conçu par le chef de la direction et le chef des finances d'une société ou par des personnes occupant des postes semblables, ou sous la supervision de ces personnes, et qui est mis en œuvre par le conseil d'administration, la direction et d'autres membres du personnel de manière à fournir une assurance raisonnable que l'information financière est fiable et que les états financiers aux fins de la publication de l'information financière ont été établis conformément aux principes comptables généralement reconnus. Le contrôle interne à l'égard de l'information financière d'une société comprend les politiques et les procédures qui 1) ont trait à la tenue de dossiers suffisamment détaillés qui donnent une image fidèle des opérations et des cessions d'actifs de la société; 2) fournissent une assurance raisonnable que les opérations sont inscrites comme il se doit pour permettre la

préparation des états financiers conformément aux principes comptables généralement reconnus et que les encaissements et les décaissements de la société ne sont effectués qu'avec l'autorisation de la direction et du conseil d'administration de la société; 3) fournissent une assurance raisonnable concernant la prévention ou la détection en temps opportun de toute acquisition, utilisation ou cession non autorisée d'actifs de la société qui pourrait avoir une incidence significative sur les états financiers.

En raison des limites inhérentes au contrôle interne à l'égard de l'information financière, notamment la possibilité de collusion ou que la direction passe outre aux contrôles, des anomalies significatives résultant d'une erreur ou d'une fraude pourraient survenir et ne pas être décelées en temps opportun. De plus, les projections de toute évaluation de l'efficacité du contrôle interne à l'égard de l'information financière pour des périodes ultérieures sont assujetties au risque que les contrôles internes deviennent inadéquats en raison de l'évolution des conditions, ou que le niveau de conformité aux politiques ou aux procédures diminue.

À notre avis, la société maintenait, dans tous ses aspects significatifs, un contrôle interne efficace à l'égard de l'information financière au 31 décembre 2013, selon les critères établis dans le document intitulé *Internal Control – Integrated Framework (2013)* publié par le Committee of Sponsoring Organizations de la Treadway Commission.

Nous avons également effectué l'audit, conformément aux normes d'audit généralement reconnues du Canada et aux normes publiées par le Public Company Accounting Oversight Board des États-Unis, des états financiers consolidés de la société au 31 décembre 2013 et pour l'exercice clos à cette date, et notre rapport daté du 26 février 2014 exprime une opinion sans réserve sur ces états financiers et comprend un paragraphe explicatif relativement à l'adoption par la société d'IAS 19, *Avantages du personnel* (modifiée en 2011).

Deloitte s.r.l.

Deloitte S.E.N.C.R.L./s.r.l.
Comptables agréés
Vancouver, Canada
Le 26 février 2014

Comptes consolidés de résultat et de résultat global

Exercices clos les 31 décembre (en millions, sauf les montants par action)	Note	2013	2012
			(Données ajustées – note 2 a))
Produits opérationnels			
Services		10 601 \$	10 079 \$
Équipement		735	773
		11 336	10 852
Autres produits opérationnels	6	68	69
		11 404	10 921
Charges opérationnelles			
Achat de biens et services		4 962	4 820
Charge au titre des avantages du personnel	7	2 424	2 242
Amortissement des immobilisations corporelles		1 380	1 422
Amortissement des immobilisations incorporelles		423	443
		9 189	8 927
Bénéfice opérationnel		2 215	1 994
Coûts de financement	8	447	374
Bénéfice avant impôt		1 768	1 620
Impôt sur le résultat	9	474	416
Bénéfice net		1 294	1 204
Autres éléments du résultat global	10		
Éléments qui peuvent être ultérieurement reclassés en résultat			
Variation de la juste valeur latente des dérivés désignés à titre de couvertures de flux de trésorerie		–	(4)
Écart de change découlant de la conversion des états financiers des établissements à l'étranger		4	–
Variation de la juste valeur latente des actifs financiers disponibles à la vente		(13)	33
		(9)	29
Élément qui ne sera jamais ultérieurement reclassé en résultat			
Réévaluations des régimes à prestations définies du personnel		998	(286)
		989	(257)
Bénéfice global		2 283 \$	947 \$
Bénéfice net par action de participation*	11		
De base		2,02 \$	1,85 \$
Dilué		2,01 \$	1,84 \$
Dividendes déclarés par action de participation*	12	1,36 \$	1,22 \$
Nombre moyen pondéré total d'actions de participation en circulation*			
De base		640	651
Dilué		643	655

Les notes annexes ci-jointes font partie intégrante de ces états financiers consolidés.

* Les chiffres tiennent compte de l'application rétrospective du fractionnement d'actions du 16 avril 2013 (se reporter à la note 22 b)).

États consolidés de la situation financière

Aux 31 décembre (en millions)	Note	2013	2012
<i>(note 2 a))</i>			
Actif			
Actifs courants			
Trésorerie et placements temporaires, montant net		336 \$	107 \$
Débiteurs	25 a)	1 461	1 541
Impôt sur le résultat et autres impôts à recevoir		32	25
Stocks	25 a)	326	350
Charges payées d'avance		168	178
Actifs dérivés courants	4 h)	6	9
		2 329	2 210
Actifs non courants			
Immobilisations corporelles, montant net	16	8 428	8 165
Immobilisations incorporelles, montant net	17	6 531	6 181
Goodwill, montant net	17	3 737	3 702
Coentreprises immobilières	18	11	11
Autres actifs non courants	25 a)	530	176
		19 237	18 235
		21 566 \$	20 445 \$
Passif et capitaux propres			
Passifs courants			
Emprunts à court terme	19	400 \$	402 \$
Créditeurs et charges à payer	25 a)	1 735	1 511
Impôt sur le résultat et autres impôts à payer		102	102
Dividendes à payer	12	222	208
Facturation par anticipation et dépôts de clients	25 a)	729	703
Provisions	20	110	49
Tranche à court terme de la dette à long terme	21	–	545
Passifs dérivés courants	4 h)	1	–
		3 299	3 520
Passifs non courants			
Provisions	20	219	222
Dette à long terme	21	7 493	5 711
Autres passifs non courants	25 a)	649	1 682
Impôt sur le résultat différé	9 b)	1 891	1 624
		10 252	9 239
Passif		13 551	12 759
Capitaux propres			
Capitaux propres attribuables aux actions ordinaires	22	8 015	7 686
		21 566 \$	20 445 \$
Engagements et passifs éventuels	23		

Les notes annexes ci-jointes font partie intégrante de ces états financiers consolidés.

Approuvé par le conseil d'administration,



William A. MacKinnon
Administrateur



Brian A. Canfield
Administrateur

États consolidés des variations des capitaux propres

(en millions, sauf le nombre d'actions)	Note	Actions ordinaires		Actions sans droit de vote	
		Nombre d'actions	Capital social	Nombre d'actions	Capital social
Nombre d'actions en circulation à la fin de la période précédente, tel que présenté antérieurement		174 915 546		149 933 165	
Incidence du fractionnement d'actions	22 b)	174 915 546		149 933 165	
Solde au 1 ^{er} janvier 2012		349 831 092	2 219 \$	299 866 330	3 337 \$
Bénéfice net	2 a)	–	–	–	–
Autres éléments du résultat global	2 a)	–	–	–	–
Dividendes	12	–	–	–	–
Charge relative à l'attribution d'options sur actions	13	–	–	–	–
Actions émises en vertu de l'exercice d'options sur actions contre paiement en trésorerie	13 b)	–	–	104 600	1
Actions émises en vertu du choix de l'option de règlement en capitaux propres net liée aux attributions d'options sur actions	13 b)	–	–	2 124 042	22
Conversion des actions demandée par un détenteur conformément aux statuts de l'entreprise		(10 000)	–	10 000	–
Économie d'impôt sur un élément porté directement au crédit du surplus d'apport		–	–	–	–
Solde au 31 décembre 2012		349 821 092	2 219 \$	302 104 972	3 360 \$
Nombre d'actions en circulation à la fin de la période précédente, tel que présenté antérieurement		174 910 546		151 052 486	
Incidence du fractionnement d'actions	22 b)	174 910 546		151 052 486	
Solde au 1 ^{er} janvier 2013		349 821 092	2 219 \$	302 104 972	3 360 \$
Bénéfice net	2 a)	–	–	–	–
Autres éléments du résultat global	2 a)	–	–	–	–
Dividendes	12	–	–	–	–
Charge relative à l'attribution d'options sur actions	13	–	–	–	–
Actions émises en vertu de l'exercice d'options sur actions contre paiement en trésorerie	13 b)	–	–	200	–
Actions émises en vertu du choix de l'option de règlement en capitaux propres net liée aux attributions d'options sur actions	13 b)	2 534 586	18	152 160	2
Échange d'actions approuvé par les actionnaires et le tribunal	22 c)	302 257 332	3 362	(302 257 332)	(3 362)
Coûts liés aux opérations portant sur les actions		–	(19)	–	–
Actions ordinaires rachetées dans le cadre d'une offre publique de rachat dans le cours normal des activités	22 d)	(31 180 612)	(266)	–	–
Passif au titre de l'engagement relatif au programme de rachat d'actions automatique lié au rachat d'actions ordinaires dans le cadre de l'offre publique de rachat dans le cours normal des activités en 2014	22 d)	–	(18)	–	–
Solde au 31 décembre 2013		623 432 398	5 296 \$	–	– \$

Les notes annexes ci-jointes font partie intégrante de ces états financiers consolidés.

Capital social attribuable aux actions de participation (note 22)		Capital d'apport			Capitaux propres attribuables aux actions ordinaires	
		Surplus d'apport	Bénéfices non distribués	Cumul des autres éléments du résultat global	Total	Total
Total						
5 556 \$	166 \$	1 780 \$	11 \$	7 513 \$		
-	-	1 204	-	1 204		
-	-	(286)	29	(257)		
-	-	(794)	-	(794)		
-	9	-	-	9		
1	-	-	-	1		
22	(22)	-	-	-		
-	-	-	-	-		
-	10	-	-	10		
5 579 \$	163 \$	1 904 \$	40 \$	7 686 \$		
5 579 \$	163 \$	1 904 \$	40 \$	7 686 \$		
-	-	1 294	-	1 294		
-	-	998	(9)	989		
-	-	(866)	-	(866)		
-	6	-	-	6		
-	-	-	-	-		
20	(20)	-	-	-		
-	-	-	-	-		
(19)	-	-	-	(19)		
(266)	-	(734)	-	(1 000)		
(18)	-	(57)	-	(75)		
5 296 \$	149 \$	2 539 \$	31 \$	8 015 \$		

Tableaux consolidés des flux de trésorerie

Exercices clos les 31 décembre (en millions)	Note	2013	2012
			(Données ajustées – note 2 a))
Activités opérationnelles			
Bénéfice net		1 294 \$	1 204 \$
Ajustements visant le rapprochement du bénéfice net et des entrées liées aux activités opérationnelles :			
Amortissement des immobilisations corporelles et amortissement des immobilisations incorporelles		1 803	1 865
Impôt sur le résultat différé		21	122
Charge de rémunération fondée sur des actions	13 a)	24	9
Montant net des charges au titre des régimes à prestations définies du personnel	14 b), c)	108	103
Cotisations de l'employeur aux régimes à prestations définies du personnel		(200)	(173)
Autres		9	37
Variation nette des éléments hors trésorerie du fonds de roulement lié aux activités opérationnelles	25 b)	187	52
Entrées liées aux activités opérationnelles		3 246	3 219
Activités d'investissement			
Paiements en trésorerie au titre des immobilisations, excluant les licences de spectre	25 b)	(2 035)	(1 950)
Paiements en trésorerie au titre des licences de spectre		(67)	–
Paiements en trésorerie au titre des acquisitions et placements connexes	25 b)	(261)	(53)
Avances et apports aux coentreprises immobilières	18 c)	(24)	(73)
Sommes reçues des coentreprises immobilières	18 c)	1	47
Produit des cessions	25 b)	12	20
Autres		(15)	(49)
Sorties liées aux activités d'investissement		(2 389)	(2 058)
Activités de financement			
Émission d'actions sans droit de vote	22 c)	–	1
Dividendes versés aux détenteurs d'actions de participation	25 b)	(852)	(774)
Rachat d'actions ordinaires à des fins d'annulation	22 d)	(1 000)	–
Émission et remboursement d'emprunts à court terme	19	(2)	(2)
Émission de titres de créance à long terme	21, 25 b)	4 630	5 988
Remboursements par anticipation et à l'échéance sur la dette à long terme	21, 25 b)	(3 375)	(6 309)
Autres		(29)	(4)
Sorties affectées aux activités de financement		(628)	(1 100)
Situation de trésorerie			
Augmentation de la trésorerie et des placements temporaires, montant net		229	61
Trésorerie et placements temporaires, montant net au début		107	46
Trésorerie et placements temporaires, montant net à la fin		336 \$	107 \$
Information supplémentaire sur les flux de trésorerie opérationnels			
Intérêts versés	25 b)	(364)\$	(337)\$
Intérêts reçus		4 \$	13 \$
Impôt sur le résultat payé, montant net	9	(438)\$	(150)\$

Les notes annexes ci-jointes font partie intégrante de ces états financiers consolidés.

Notes annexes

31 décembre 2013

TELUS Corporation est l'une des plus importantes sociétés de télécommunications au Canada; elle offre un vaste éventail de services et de produits de télécommunications, qui incluent des services mobiles et filaires de transmission de la voix et de données. Les services de transmission de données comprennent les services de protocole Internet, de télévision, d'hébergement, de technologie de l'information gérée et les services fondés sur l'infonuagique ainsi que les solutions en matière de soins de santé.

TELUS Corporation a été constituée en société par actions en vertu de la loi intitulée Company Act (Colombie-Britannique) le 26 octobre 1998, sous la dénomination BCT.TELUS Communications Inc. (« BCT »). Le 31 janvier 1999, conformément à un plan d'arrangement aux termes de la *Loi canadienne sur les sociétés par actions* approuvé par le tribunal et intervenu entre BCT, BC TELECOM Inc. et l'ancienne société située en Alberta, TELUS Corporation (« TC »), BCT a acquis la totalité des actions de BC TELECOM Inc. et de TC en échange d'actions ordinaires et d'actions sans droit de vote de BCT et BC TELECOM Inc. a été dissoute. Le 3 mai 2000, BCT a changé sa dénomination pour TELUS Corporation et en février 2005, TELUS Corporation est devenue assujettie à la Business Corporations Act (Colombie-Britannique), loi qui a remplacé la Company Act (Colombie-Britannique). TELUS Corporation a son siège social au 3777 Kingsway, Floor 5, Burnaby (Colombie-Britannique) V5H 3Z7.

Les expressions « TELUS », « nous », « notre », « nos », « nôtre » et « nous-mêmes » désignent TELUS Corporation et, dans les cas où le contexte le permet ou l'exige, ses filiales.

Notes annexes	Page	Description
APPLICATION GÉNÉRALE		
1. Résumé des principales méthodes comptables	116	Revue sommaire des méthodes et des principes comptables et des méthodes d'application que nous utilisons.
2. Faits nouveaux concernant les méthodes comptables	123	Revue sommaire des faits nouveaux concernant les principes comptables généralement reconnus qui ont, auront ou qui pourraient avoir une incidence sur nous.
3. Politiques financières liées à la structure du capital	124	Revue sommaire de nos objectifs, de nos politiques et de nos procédures pour gérer notre structure du capital.
4. Instruments financiers	126	Tableaux récapitulatifs et revue sommaire des instruments financiers, y compris la gestion des risques connexes et des justes valeurs.
ÉLÉMENTS PORTANT SUR LES RÉSULTATS OPÉRATIONNELS CONSOLIDÉS		
5. Information sectorielle	132	Présentation sommaire de l'information sectorielle régulièrement transmise à notre principal décideur opérationnel.
6. Autres produits opérationnels	133	Tableau récapitulatif et revue sommaire des éléments qui composent les autres produits opérationnels.
7. Charge au titre des avantages du personnel	133	Tableau récapitulatif de la charge au titre des avantages du personnel.
8. Coûts de financement	134	Tableau récapitulatif des éléments qui composent les coûts de financement.
9. Impôt sur le résultat	134	Tableau récapitulatif de la charge d'impôt sur le résultat, du rapprochement de la charge d'impôt sur le résultat au taux prévu par la loi et de la charge d'impôt sur le résultat comptabilisée et analyses du passif d'impôt différé.
10. Autres éléments du résultat global	136	Détails des autres éléments du résultat global et des montants cumulés.
11. Montants par action	137	Tableau récapitulatif et revue sommaire des numérateurs et des dénominateurs utilisés pour le calcul des montants par action et informations connexes à fournir.
12. Dividendes par action	137	Tableau récapitulatif des dividendes déclarés et revue sommaire du régime de réinvestissement des dividendes.
13. Rémunération fondée sur des actions	138	Tableaux récapitulatifs et revue sommaire de la rémunération découlant des attributions d'options sur actions, des unités d'actions restreintes et du régime d'actionariat des employés.
14. Avantages du personnel futurs	141	Tableaux récapitulatifs et revue sommaire des avantages du personnel futurs et des informations à fournir connexes.
15. Coûts de restructuration et autres coûts similaires	148	Tableaux récapitulatifs et revue sommaire des coûts de restructuration et autres coûts similaires.
ÉLÉMENTS PORTANT SUR LA SITUATION FINANCIÈRE CONSOLIDÉE		
16. Immobilisations corporelles	149	Tableau récapitulatif des éléments qui composent les immobilisations corporelles.
17. Immobilisations incorporelles et goodwill	150	Tableau récapitulatif des éléments qui composent les immobilisations incorporelles, incluant le goodwill, revue sommaire du test de dépréciation annuel et revue sommaire des acquisitions présentées pour l'exercice, desquelles résultent les immobilisations incorporelles, y compris le goodwill.
18. Coentreprises immobilières	154	Revue sommaire des coentreprises immobilières et informations à fournir connexes.
19. Emprunts à court terme	156	Revue des emprunts à court terme et informations à fournir connexes.
20. Provisions	157	Tableaux récapitulatifs et revue sommaire des éléments qui composent les provisions.
21. Dette à long terme	158	Tableau récapitulatif de la dette à long terme et informations à fournir connexes.
22. Capital social attribuable aux actions de participation	160	Revue sommaire du capital social autorisé.
23. Engagements et passifs éventuels	161	Revue sommaire des obligations liées à des contrats de location, des passifs éventuels, des réclamations et des poursuites.
AUTRES		
24. Transactions entre parties liées	163	Tableaux récapitulatifs, y compris une revue sommaire des transactions avec les principaux dirigeants.
25. Informations financières supplémentaires	164	Tableaux récapitulatifs des éléments qui composent certains postes importants des états financiers.

Les états financiers consolidés ci-joints sont exprimés en dollars canadiens. Les principes comptables généralement reconnus que nous utilisons sont les Normes internationales d'information financière publiées par l'International Accounting Standards Board (les « IFRS de l'IASB ») et ces états financiers consolidés sont conformes aux IFRS de l'IASB et aux principes comptables généralement reconnus du Canada. La date de notre transition aux IFRS de l'IASB est le 1^{er} janvier 2010 et la date d'adoption, le 1^{er} janvier 2011.

Nos états financiers consolidés pour les exercices clos les 31 décembre 2013 et 2012 ont été autorisés par notre conseil d'administration pour publication le 26 février 2014.

a) Périmètre de consolidation

Nos états financiers consolidés comprennent nos comptes et tous les comptes de nos filiales, dont la principale est TELUS Communications Inc. Actuellement, par l'intermédiaire de Société TELUS Communications et SOCIÉTÉ TÉLÉ-MOBILE, TELUS Communications Inc. comprend la presque totalité de nos activités dans les secteurs des services mobiles et filaires.

Nos arrangements financiers et ceux de nos filiales n'imposent pas de restrictions relativement aux dividendes interentreprises.

Nous passons en revue notre structure organisationnelle et y apportons des changements lorsque nous le jugeons approprié, de manière à rehausser la valeur de TELUS Corporation. Ce processus continu peut modifier, et modifie effectivement, l'attribution du statut de filiale principale à nos différentes filiales, et ce, à tout moment considéré.

b) Utilisation d'estimations et de jugements

La préparation d'états financiers conformément aux principes comptables généralement reconnus exige que la direction ait recours à des estimations, des hypothèses et des jugements qui ont une incidence sur les montants de l'actif et du passif présentés à la date des états financiers, sur la présentation des actifs et des passifs éventuels à la date des états financiers, ainsi que sur 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.

Estimations

Les exemples d'estimations et d'hypothèses importantes comprennent ce qui suit :

- la provision pour créances douteuses;
- la provision pour désuétude des stocks;
- la durée d'utilité estimative des actifs;
- la recouvrabilité des immobilisations corporelles et incorporelles amortissables;
- la recouvrabilité des immobilisations incorporelles ayant une durée d'utilité indéterminée [se reporter à la *note 17 d)* pour une analyse des principales hypothèses];
- la recouvrabilité du goodwill [se reporter à la *note 17 d)* pour une analyse des principales hypothèses];
- la recouvrabilité des placements à long terme;
- le montant et la composition des actifs et des passifs d'impôt, y compris le montant des économies d'impôt non comptabilisées;

- certaines hypothèses actuarielles et économiques utilisées afin de déterminer le coût des régimes de retraite à prestations définies, les obligations au titre des prestations de retraite constituées et l'actif des régimes de retraite [se reporter à la *note 14 f)* pour une analyse des principales hypothèses].

Jugements

Les exemples de jugements importants que nous avons posés, outre ceux relatifs aux estimations, comprennent ce qui suit :

- les évaluations à savoir si les postes sont suffisamment importants pour être présentés de façon distincte dans les états financiers de base et, dans le cas contraire, s'ils sont suffisamment importants pour être présentés de façon distincte dans les notes annexes aux états financiers;
 - la décision d'amortir les immobilisations corporelles et immobilisations incorporelles amortissables selon le mode linéaire, car nous croyons que cette méthode reflète mieux l'utilisation des ressources en relation avec la durée de vie économique de ces actifs qu'une méthode d'amortissement accéléré ne le ferait, et que le mode linéaire est donc plus représentatif de la substance économique liée à l'utilisation sous-jacente de ces actifs;
 - la préparation d'états financiers conformément aux principes comptables généralement reconnus exige que la direction ait recours à des jugements qui ont une incidence sur l'information présentée dans les états financiers, qui est examinée régulièrement par notre principal décideur opérationnel et sert à prendre les décisions sur les ressources à affecter et à évaluer la performance (information sectorielle). L'un de nos jugements importants tient à ce qui suit : nous considérons que les activités et les flux de trésorerie de nos secteurs des services mobiles et des services filaires sont suffisamment distincts pour que ceux-ci soient considérés comme des secteurs opérationnels et comme des secteurs à présenter, malgré la convergence de la technologie et des activités liées à l'infrastructure de télécommunications de nos secteurs des services mobiles et des services filaires qui a eu lieu jusqu'à présent. Advenant le cas où cette convergence se poursuivrait, il pourrait s'avérer difficile, voire même impossible, de faire une distinction objective entre les activités et les flux de trésorerie de nos secteurs des services mobiles et des services filaires; si une convergence suffisante se produisait, les activités de nos secteurs des services mobiles et des services filaires ne constitueraient plus des composantes distinctes ou des secteurs opérationnels séparés, et chacune de ces activités pourrait constituer un groupe de produits et services similaires.
- Par ailleurs, s'il devient difficile de faire la distinction entre les flux de trésorerie tirés de nos secteurs des services mobiles et des services filaires, ce qui démontrerait leur interdépendance, il pourrait en résulter une unification de l'unité génératrice de trésorerie du secteur des services mobiles et de celle du secteur des services filaires en une unique unité génératrice de trésorerie aux fins des tests de dépréciation.
- Le point de vue selon lequel nos licences de spectre qui sont octroyées par Industrie Canada seront sans doute renouvelées par Industrie Canada, selon lequel nous avons l'intention de les renouveler et que nous estimons avoir la capacité financière et opérationnelle de les renouveler et que, par conséquent, elles sont réputées avoir une durée d'utilité indéterminée, comme il est décrit plus en détail à la *note 17 c)*.

- En ce qui a trait au test de dépréciation annuel des immobilisations incorporelles à durée d'utilité indéterminée et du goodwill, dans certains cas, nous devons émettre des jugements relativement à la répartition de nos actifs nets, y compris les actifs communs administratifs partagés, entre nos unités génératrices de trésorerie lorsque vient le temps de déterminer leur valeur comptable. Ces jugements sont nécessaires en raison de la convergence de la technologie et des activités liées à l'infrastructure de télécommunications de nos secteurs des services mobiles et des services filaires qui a eu lieu jusqu'à présent et de l'évolution générale de la société. Dans certains cas, des jugements semblables

doivent être émis relativement aux dépenses d'investissement futures visant à soutenir les activités des services mobiles et filaires, qui sont une composante des projections actualisées des flux de trésorerie utilisées aux fins du test de dépréciation annuel, comme il est décrit plus en détail à la note 17 d).

- La décision, à l'égard des réclamations et poursuites, comme il est décrit plus en détail à la note 23 c), à savoir si un élément constitue un passif éventuel ou si une sortie de ressources est probable et nécessite donc d'être comptabilisée comme une provision.

c) Instruments financiers – comptabilisation et évaluation

À l'égard de la comptabilisation et de l'évaluation des instruments financiers, nous avons adopté les politiques suivantes :

Instrument financier	Classement comptable				Tranche d'une relation de couverture de flux de trésorerie ⁹
	Juste valeur par le biais du résultat net ^{1,2}	Prêts et créances	Disponibles à la vente ³	Coût amorti	
Évalué au coût amorti					
Débiteurs		X			
Avances sur facilités de crédit aux fins des travaux de construction consenties à la coentreprise immobilière		X			
Obligations à court terme				X	
Créditeurs				X	
Provisions				X	
Dette à long terme				X	
Évalué à la juste valeur					
Trésorerie et placements temporaires	X				
Placements à court terme	X				
Placements à long terme (sur lesquels nous n'avons pas d'influence notable) ⁴			X		
Dérivés liés aux opérations de change	X				X
Dérivés liés à la rémunération fondée sur des actions	X				X

1) Le classement comprend les instruments financiers détenus à des fins de transaction. Certains instruments financiers admissibles qui n'ont pas à être classés comme étant détenus à des fins de transaction peuvent être classés à ce titre si nous en décidons ainsi.

2) Les variations *latentes* de la juste valeur des instruments financiers sont incluses dans le bénéfice net.

3) Les variations *latentes* de la juste valeur des instruments financiers classés comme étant disponibles à la vente, ou la partie efficace des variations *latentes* de la juste valeur des instruments financiers détenus à des fins de couverture, sont incluses dans les autres éléments du résultat global.

4) Les placements à long terme sur lesquels nous n'avons pas d'influence notable sont classés comme étant disponibles à la vente. En ce qui concerne les placements dans des titres dont la juste valeur peut être évaluée de façon fiable, nous déterminons le classement des instruments sur une base individuelle, au moment de leur comptabilisation initiale.

- Les créances clients qui peuvent être vendues à une fiducie de titrisation sans lien de dépendance sont comptabilisées comme des prêts et créances. Nous avons choisi ce classement puisque les avantages auxquels on aurait pu s'attendre de la sélection du classement applicable aux instruments disponibles à la vente ne devaient pas excéder les coûts découlant de la sélection et de la mise en œuvre de ce classement.
- Les placements dans des titres négociables à court terme sont comptabilisés comme étant détenus à des fins de transaction et, par conséquent, ils sont évalués à la juste valeur par le biais du résultat net. Les placements à long terme sur lesquels nous n'avons pas d'influence notable sont comptabilisés comme étant disponibles à la vente. Nous avons choisi ces classements car nous estimons qu'ils fournissent une meilleure indication des intentions de la direction en ce qui concerne les placements.
- Les dérivés qui font partie d'une relation de couverture de flux de trésorerie établie et documentée sont comptabilisés comme étant détenus à des fins de couverture. Nous sommes d'avis que le fait de classer ces instruments comme étant détenus à des fins de couverture se traduit par un meilleur appariement de la variation de la juste valeur de l'instrument financier dérivé et du risque couvert.

Pour ce qui est des couvertures des transactions prévues qui, dans notre cas précis, concernent les engagements d'achats de stocks, les

profits et pertes liés aux opérations de couverture seront inclus dans le coût des stocks et passés en charges lorsque les stocks seront vendus. Nous avons choisi cette méthode, car nous sommes d'avis qu'elle se traduit par un meilleur appariement avec les risques faisant l'objet de couvertures.

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

- Les achats ou les ventes dans le délai normalisé d'actifs financiers ou de passifs financiers (à savoir les achats ou les ventes qui nécessitent une remise réelle d'actifs ou de passifs financiers) sont comptabilisés à la date de règlement. Nous avons choisi cette méthode puisque les avantages auxquels on aurait pu s'attendre de l'utilisation de la méthode applicable à la date de transaction ne devaient pas excéder les coûts découlant de la sélection et de la mise en œuvre de cette méthode.
- Les coûts de transaction, autres que ceux concernant les éléments détenus à des fins de transaction, sont inclus dans la juste valeur initiale de l'actif ou du passif financier acquis. Nous avons choisi cette méthode, car nous sommes d'avis qu'elle donne lieu à un meilleur appariement des coûts de transaction et des périodes sur lesquelles lesdits coûts ont eu une incidence favorable.

d) Comptabilité de couverture

Généralités

Nous appliquons la comptabilité de couverture aux instruments financiers utilisés pour :

- établir les relations de couverture du risque de change désignées en ce qui concerne certains engagements à l'égard d'achats futurs libellés en dollars américains, comme il est présenté à la *note 4 d*);
- fixer la charge de rémunération découlant des attributions spécifiques d'unités d'actions restreintes, comme il est présenté à la *note 4 f*) et décrit plus en détail à la *note 13 c*).

Comptabilité de couverture

L'objectif de la comptabilité de couverture, en ce qui a trait à nos relations de couverture désignées, est d'assurer que les profits et les pertes compensatoires sont comptabilisés au cours des mêmes périodes. Nous avons choisi d'appliquer la comptabilité de couverture, car nous croyons que celle-ci est plus représentative de la substance économique des transactions sous-jacentes.

Afin d'appliquer la comptabilité de couverture, une corrélation étroite (qui indique l'efficacité) est nécessaire entre la variation compensatoire de la valeur des instruments financiers (les « éléments de couverture ») utilisés pour établir les relations de couverture du risque désignées et la totalité, ou une partie, de l'actif, du passif ou de la transaction présentant un risque identifié pour lequel nous avons pris des mesures (les « éléments couverts »). Nous évaluons l'efficacité anticipée des relations de couverture désignées lors de la mise en place et l'efficacité réelle pour chaque période de présentation de l'information financière par la suite. Nous considérons une relation de couverture désignée comme étant efficace si les conditions essentielles suivantes de l'élément de couverture et de l'élément couvert sont les mêmes : le montant nominal de référence de l'élément de couverture et le montant en capital de l'élément couvert; les dates d'échéance; les dates de paiement, et l'indice des taux d'intérêt (selon le cas). Comme il est indiqué à la *note 4 i*), toute inefficacité, comme celle qui résulterait d'un écart entre le montant nominal de référence de l'élément de couverture et le montant en capital de l'élément couvert, ou d'une relation de couverture désignée auparavant efficace qui devient inefficace, est reflétée dans les comptes consolidés de résultat et de résultat global au poste « Coûts de financement » si elle est liée à la dette à long terme, au poste « Achat de biens et services » si elle est liée à des engagements d'achats futurs libellés en dollars américains et au poste « Charge au titre des avantages du personnel » si elle est liée à la rémunération fondée sur des actions.

Actifs et passifs de couverture

Dans le cadre de l'application de la comptabilité de couverture, un montant (la « valeur de couverture ») est comptabilisé aux états consolidés de la situation financière relativement à la juste valeur des éléments de couverture. L'écart net, le cas échéant, entre les montants comptabilisés en résultat net et les montants nécessaires pour refléter la juste valeur des éléments de couverture de flux de trésorerie désignés aux états consolidés de la situation financière, est comptabilisé à titre de composante des autres éléments du résultat global, comme il est indiqué à la *note 10*.

Dans le cadre de l'application de la comptabilité de couverture à la charge de rémunération découlant de la rémunération fondée sur des actions, le montant comptabilisé en résultat net est le montant qui correspond à l'écart entre le cours du marché de nos actions de participation à la date de l'état de la situation financière et le cours de nos actions de participation dans les éléments de couverture.

e) Comptabilisation des produits

Généralités

Nous tirons la majeure partie de nos produits (services mobiles : transmission de la voix et de données; services filaires : transmission de données [comprenant les services de protocole Internet, de télévision, d'hébergement, de technologie de l'information gérée et les services fondés sur l'infonuagique, ainsi que les solutions en matière de soins de santé] et services locaux de transmission de la voix et services interurbains de transmission de la voix) des services d'accès à notre infrastructure de télécommunications et de l'utilisation de celle-ci. Le reste de nos produits (équipement relatif au secteur des services mobiles et autre) provient surtout de la fourniture de produits et de la prestation de services facilitant l'accès à notre infrastructure de télécommunications ainsi que l'utilisation de celle-ci.

Nous offrons à nos clients des solutions complètes et intégrées pour répondre à leurs besoins. Ces solutions supposent parfois la prestation de plusieurs services et la livraison de plusieurs produits à des moments différents ou sur des périodes de temps différentes. Lorsque la situation le permet, ces arrangements à éléments multiples sont divisés en unités de comptabilisation distinctes; la contrepartie reçue est mesurée et répartie entre ces unités de comptabilisation en fonction de leur juste valeur relative (obtenue au moyen d'indications objectives émanant de la société), et nous appliquons ensuite aux unités de comptabilisation les conventions pertinentes en matière de comptabilisation des produits. (Nous estimons que plus des deux tiers de nos produits sont tirés des arrangements à éléments multiples.) Un plafond restreint la contrepartie allouée aux produits et services actuellement transférés dans des arrangements à éléments multiples à un montant qui n'est pas conditionnel à l'exécution d'autres prestations ou à l'obligation de remplir d'autres conditions d'exécution spécifiques. Selon notre point de vue, le plafond donne lieu à une représentation fidèle du transfert des produits et services puisqu'il reflète la compréhension généralement acceptée par le secteur des télécommunications d'un transfert de produits et services ainsi que les flux de trésorerie s'y rapportant; cependant, une nouvelle norme de comptabilisation des produits sur le point d'entrer en vigueur doit interdire l'utilisation d'un plafond, comme il est décrit plus en détail à la *note 2 c*).

Les contrats multiples conclus avec un seul et même client sont généralement comptabilisés comme des arrangements distincts. Dans les cas où des contrats multiples sont conclus avec un client au cours d'une courte période de temps, ils sont revus comme un ensemble afin de s'assurer, tout comme avec les arrangements à éléments multiples, que leurs justes valeurs relatives sont appropriées.

La comptabilisation au titre des contrats de location est appliquée à une unité de comptabilisation si elle confère à un client le droit d'utiliser un actif spécifique pourvu qu'elle ne confère pas les avantages et les risques inhérents à la propriété.

Nos produits sont comptabilisés, déduction faite de toute taxe à valeur ajoutée, taxe de vente ou taxe d'utilisation facturée au client simultanément à une transaction générant des produits.

Lorsque nous ne tirons aucun avantage identifiable de la remise d'une contrepartie à un client (p. ex. les escomptes et les remises), la contrepartie est comptabilisée en diminution des produits plutôt que comme une charge.

Services de transmission de la voix et de transmission de données

Nous comptabilisons les produits selon la méthode de la comptabilité d'engagement et y incluons une estimation des produits gagnés mais non facturés. Les produits tirés des services mobiles et filaires sont comptabilisés en fonction de l'accès à notre infrastructure de télécommunications et de l'utilisation de celle-ci et des frais contractuels.

La facturation par anticipation est comptabilisée lorsque la facturation a lieu avant la prestation des services connexes, et elle est portée aux produits dans la période au cours de laquelle les services en question sont rendus. De même, les frais initiaux afférents au branchement et à l'activation de comptes clients sont différés et comptabilisés sur la durée moyenne prévue de la relation d'affaires avec les clients, lorsqu'une telle mesure est appropriée.

Nous comptabilisons les sommes relatives à nos rabais tarifaires pour la qualité du service imposés par le Conseil de la radiodiffusion et des télécommunications canadiennes (le « CRTC ») selon la méthode du report.

Le CRTC a établi un mécanisme pour subventionner les entreprises de services locaux, comme la nôtre, qui fournissent des services téléphoniques de base résidentiels dans les zones de desserte à coût élevé. Le CRTC a établi le taux de subvention, par ligne d'accès au réseau et par tranche de tarification, pour toutes les entreprises de services locaux. Nous comptabilisons la subvention selon la méthode de la comptabilité d'engagement en appliquant le taux de subvention au nombre de lignes d'accès du réseau résidentiel que nous détenons dans les zones de desserte à coût élevé, qui est décrit plus en détail à la note 6. Les écarts, le cas échéant, entre les taux de subvention intermédiaire et final fixés par le CRTC sont comptabilisés comme une modification des estimations dans la période au cours de laquelle le CRTC fixe définitivement le taux de subvention.

Équipement relatif au secteur des services mobiles et autre

Nous comptabilisons les produits opérationnels tirés des produits, y compris les montants liés aux appareils mobiles vendus aux revendeurs et à l'équipement pour les locaux des clients, au moment où les produits sont livrés et acceptés par les utilisateurs finaux. En ce qui concerne les appareils mobiles vendus aux revendeurs, nous nous considérons comme étant le principal obligé à l'égard des utilisateurs finaux. Les produits tirés des contrats de location simple d'équipement sont comptabilisés selon une formule à la fois systématique et logique (normalement le mode linéaire) sur la durée du bail.

Compte de report pour les zones de desserte autres que celles à coût élevé

En 2002, le CRTC a émis les Décisions de télécom 2002-34 et 2002-43, lesquelles ont touché les services réglementés dans notre secteur des services filaires. Afin d'encourager la concurrence au chapitre du service de base résidentiel dans les zones de desserte autres que celles à coût élevé, le CRTC a instauré le concept du mécanisme du compte de report, lequel vise à remplacer les diminutions de prix imposées.

Le compte de report résulte de l'exigence du CRTC que nous reportions la comptabilisation au compte de résultat d'une partie de l'argent reçu relativement aux services de base résidentiels dans les zones de desserte autres que celles à coût élevé. Nous avons adopté la méthode du report pour la comptabilisation du compte de report. Nous avons ainsi enregistré des montants de passif supplémentaires, sous réserve de réductions à l'égard des activités d'atténuation, durant les périodes de plafonnement des prix d'une durée de quatre ans pendant lesquelles les Décisions étaient en vigueur. Le solde du compte de report reflète également une composante charges d'intérêts fondée sur notre coût d'emprunt à court terme applicable, ces charges étant incluses dans les comptes consolidés de résultat et de résultat global comme des coûts de financement.

Nous nous acquittons du passif du compte de report par la réalisation de mesures admissibles, incluant la prestation de services à large bande dans les communautés rurales et éloignées et l'amélioration de l'accessibilité des personnes handicapées aux services de télécommunications, ainsi que l'offre de remises aux clients pour le reste. Nous comptabilisons le montant prélevé et l'amortissement (sur une période ne dépassant pas trois ans) d'une quote-part du compte de report une fois la réalisation des mesures admissibles.

Cet amortissement est compris au poste « Autres produits opérationnels » à titre de composante de l'aide publique, comme il est décrit à la note 6.

f) Aide publique

Nous comptabilisons l'aide publique au fur et à mesure que les services subventionnés sont fournis ou que les coûts subventionnés sont engagés. Comme il est indiqué à la note 6, l'aide publique est comprise dans les comptes consolidés de résultat et de résultat global au poste « Autres produits opérationnels ».

g) Frais d'acquisition et frais de publicité

Les frais relatifs à l'acquisition de clients, qui sont passés en charges lorsqu'ils sont engagés, comprennent le coût total du matériel vendu aux clients ainsi que les commissions et les frais de publicité et de promotion liés à l'acquisition initiale de clients. Les frais relatifs à l'acquisition de clients, qui sont incorporés à l'actif lorsqu'ils sont engagés, comprennent les coûts du matériel nous appartenant situé dans les établissements des clients et les frais d'installation connexes. Les frais d'acquisition qui sont passés en charges sont compris dans les comptes consolidés de résultat et de résultat global comme une composante du poste « Achat de biens et services », à l'exception des montants versés à nos employés qui sont inclus dans la charge au titre des avantages du personnel. Les frais liés à la production publicitaire, au temps d'antenne et à l'espace publicitaire sont passés en charges lorsqu'ils sont engagés.

h) Recherche et développement

Les coûts de recherche et développement sont passés en charges, sauf dans les cas où les frais de développement répondent à certains critères d'inscription à l'actif identifiables. Les frais de développement incorporés à l'actif sont amortis sur la durée de vie de la production commerciale connexe ou, dans le cas d'immobilisations corporelles utilisables, sont inclus dans le groupe de biens approprié et sont amortis sur leur durée d'utilité estimative.

i) Contrats de location

Les contrats de location sont classés comme des contrats de location-financement ou de location simple, selon leurs modalités.

Lorsque nous sommes le locataire, les actifs loués en vertu de contrats de location-financement sont amortis selon le mode linéaire sur la durée prévue d'utilisation. Les obligations découlant des contrats de location-financement sont réduites des loyers, déduction faite de l'intérêt théorique.

Pour l'exercice clos le 31 décembre 2013, les charges liées aux contrats de location simple de biens immobiliers et de véhicules automobiles, déduction faite de l'amortissement des profits différés sur les opérations de cession-bail de bâtiments, ont été de 290 millions de dollars (283 millions de dollars en 2012). Les soldes non amortis des profits différés sur les opérations de cession-bail de bâtiments sont présentés à la note 25 a).

j) Amortissement des immobilisations corporelles et incorporelles et perte de valeur

Amortissement des immobilisations corporelles et incorporelles

Les actifs sont amortis selon le mode linéaire sur leur durée d'utilité estimative déterminée à partir d'un processus continu d'analyse de la durée d'utilité des actifs. L'amortissement comprend l'amortissement des actifs en vertu de contrats de location-financement et l'amortissement des améliorations locatives. Les améliorations locatives sont en général amorties sur leur durée de service moyenne prévue ou sur la durée du bail, selon la moins longue des deux durées. Les immobilisations incorporelles ayant une durée d'utilité déterminée (les « immobilisations incorporelles amortissables ») sont amorties selon le mode linéaire sur leur durée d'utilité estimative. L'estimation de la durée d'utilité est revue au moins sur une base annuelle et est ajustée au besoin.

La durée d'utilité estimative de la plupart de nos immobilisations corporelles amortissables se détaille comme suit :

	Durée d'utilité estimative ¹⁾
Actifs liés au réseau	
À l'extérieur des installations	17 à 40 ans
À l'intérieur des installations	4 à 16 ans
Équipement relatif aux stations du secteur des services mobiles	6,5 à 10 ans
Autres éléments des immobilisations corporelles amortissables	3 à 40 ans

1) Le taux combiné d'amortissement pour l'exercice clos le 31 décembre 2013 était de 4,8 % (5,1 % en 2012). Ce taux est calculé au moyen de la division de l'amortissement par la valeur comptable brute moyenne des actifs amortissables pour la période visée.

La durée d'utilité estimative de la plupart de nos immobilisations incorporelles amortissables se détaille comme suit :

	Durée d'utilité estimative
Abonnés des services filaires	25 ans
Contrats avec les clients, relations clients connexes et droits dans un bail	6 à 10 ans
Logiciels	3 à 5 ans
Servitudes et autres	5 à 30 ans

Perte de valeur – généralités

Le test de dépréciation compare la valeur comptable des actifs ou des unités génératrices de trésorerie faisant l'objet du test avec leur valeur recouvrable (la valeur recouvrable étant la valeur la plus élevée entre les deux valeurs suivantes : la valeur d'utilité de l'actif ou de l'unité génératrice de trésorerie ou sa juste valeur diminuée des coûts de la vente). Les pertes de valeur sont immédiatement comptabilisées dans la mesure où la valeur comptable de l'actif ou de l'unité génératrice de trésorerie excède sa valeur recouvrable. Advenant une hausse ultérieure de la valeur recouvrable d'actifs ou d'unités génératrices de trésorerie ayant précédemment subi une perte de valeur, les pertes de valeur précédemment comptabilisées (pour un actif autre que le goodwill) peuvent être reprises dans la mesure où la reprise ne découle pas d'une désactualisation et que la valeur comptable qui en résulte ne soit pas supérieure à la valeur comptable qui aurait été déterminée si aucune perte de valeur n'avait été comptabilisée précédemment.

Perte de valeur – immobilisations corporelles et immobilisations incorporelles amortissables

Le processus continu d'analyse de la durée d'utilité des actifs tient compte de certains éléments comme le moment où survient l'obsolescence technologique, les pressions concurrentielles et les plans d'utilisation future de l'infrastructure; de telles considérations peuvent aussi indiquer que la valeur comptable d'un actif pourrait ne pas être recouvrable. Si la valeur comptable d'un actif était considérée comme non recouvrable, une perte de valeur serait comptabilisée.

Perte de valeur – immobilisations incorporelles à durée d'utilité indéterminée; goodwill

La valeur comptable des immobilisations incorporelles à durée d'utilité indéterminée et du goodwill est soumise à un test de dépréciation périodique. Les immobilisations incorporelles à durée d'utilité indéterminée et le goodwill doivent être soumis à un test de dépréciation au moins une fois par année, mais la fréquence de ce test est généralement dictée par les événements et les changements de situation pertinents. Nous avons choisi le mois de décembre pour effectuer notre test annuel.

Nous évaluons nos immobilisations incorporelles à durée d'utilité indéterminée en comparant la valeur recouvrable de nos unités génératrices de trésorerie à la valeur comptable de nos unités génératrices de trésorerie (y compris les immobilisations incorporelles à durée d'utilité indéterminée affectées à l'unité génératrice de trésorerie mais excluant tout goodwill affecté à l'unité génératrice de trésorerie). Dans la mesure où la valeur comptable

de l'unité génératrice de trésorerie (y compris les immobilisations incorporelles à durée d'utilité indéterminée affectées à l'unité génératrice de trésorerie mais excluant tout goodwill affecté à l'unité génératrice de trésorerie) est supérieure à sa valeur recouvrable, l'excédent serait comptabilisé en réduction de la valeur comptable des immobilisations incorporelles à durée d'utilité indéterminée.

Après avoir procédé à l'évaluation de nos immobilisations incorporelles à durée d'utilité indéterminée, nous évaluons notre goodwill en comparant la valeur recouvrable de nos unités génératrices de trésorerie à la valeur comptable de nos unités génératrices de trésorerie (y compris les immobilisations incorporelles à durée d'utilité indéterminée et le goodwill affectés à l'unité génératrice de trésorerie). Dans la mesure où la valeur comptable de l'unité génératrice de trésorerie (y compris les immobilisations incorporelles à durée d'utilité indéterminée et le goodwill affectés à l'unité génératrice de trésorerie) est supérieure à sa valeur recouvrable, l'excédent serait d'abord comptabilisé en réduction de la valeur comptable du goodwill et le reste serait comptabilisé au prorata en réduction des valeurs comptables des actifs de l'unité génératrice de trésorerie.

Nous avons déterminé que nos unités génératrices de trésorerie sont nos secteurs à présenter à l'heure actuelle, soit les services mobiles et les services filaires, puisque ces secteurs sont les plus petits groupes identifiables d'actifs qui génèrent des entrées nettes de trésorerie largement indépendantes les unes des autres.

k) Conversion des devises

Les transactions commerciales conclues en devises sont converties en dollars canadiens aux taux de change en vigueur au moment des transactions. Les actifs et les passifs monétaires libellés en devises sont convertis en dollars canadiens, aux taux de change en vigueur à la date de l'état de la situation financière, et les profits ou les pertes qui en résultent sont imputés aux comptes consolidés de résultat et de résultat global comme une composante des coûts de financement, comme il est indiqué à la note 8. La comptabilité de couverture est appliquée en certaines circonstances précises qui sont décrites plus en détail à la note 1 d) précédente.

Nous détenons des petites filiales étrangères qui n'utilisent pas le dollar canadien comme monnaie fonctionnelle. Par conséquent, les profits et les pertes de change découlant de la conversion en dollars canadiens des comptes de ces filiales étrangères à compter du 1^{er} janvier 2010, date de transition aux IFRS de l'IASB, sont comptabilisés à titre de composante des autres éléments du résultat global présentés à la note 10. Le solde de l'écart de change cumulé au 1^{er} janvier 2010 a été comptabilisé directement dans les bénéfices non distribués à la date de transition aux IFRS de l'IASB et comme le permettent ces normes.

l) Impôt sur le résultat et autres impôts

Nous appliquons la méthode du report variable pour la comptabilisation de l'impôt sur le résultat. Selon cette méthode, l'impôt exigible est comptabilisé pour l'impôt estimatif à payer de l'exercice en cours. Des actifs et passifs d'impôt différé sont comptabilisés pour les différences temporaires entre les valeurs fiscale et comptable des actifs et des passifs, ainsi que pour l'avantage fiscal découlant du report des pertes et des crédits d'impôt à l'investissement aux exercices à venir dont la réalisation est plus probable qu'improbable. Les montants comptabilisés à l'égard des actifs et passifs d'impôt différé sont établis en fonction du moment prévu de la résorption des différences temporaires ou de l'utilisation des pertes fiscales et de l'application des taux d'imposition quasi adoptés au moment de la résorption ou de l'utilisation.

Nous comptabilisons la totalité des variations des taux d'imposition quasi adoptés ayant une incidence sur les actifs et les passifs d'impôt différé pendant la période au cours de laquelle les variations des taux d'imposition sont quasi adoptés. Nous comptabilisons les variations des estimations des soldes d'impôt d'exercices précédents comme des révisions des estimations

durant la période au cours de laquelle la variation de l'estimation s'est produite; nous avons choisi cette méthode car l'accent qui est mis sur l'état de la situation financière est plus conforme à la méthode du report variable pour la comptabilisation de l'impôt sur le résultat.

Nos activités sont complexes, et les interprétations, les règlements et les lois liés à l'impôt changent constamment. Par conséquent, il y a habituellement certaines des questions fiscales qui sont ambiguës et qui se traduisent par des positions incertaines sur le plan fiscal. Nous comptabilisons uniquement l'avantage d'impôt sur le résultat d'une position incertaine lorsqu'il est plus probable qu'improbable que le traitement fiscal définitif de la position adoptée donnera lieu à la réalisation de l'avantage d'impôt sur le résultat. Nous comptabilisons les charges d'intérêts courus sur le passif d'impôt exigible qui n'a pas été capitalisé, lesquelles incluraient les intérêts et les pénalités découlant des positions incertaines sur le plan fiscal. Nous incluons ces charges dans les comptes consolidés de résultat et de résultat global comme une composante des coûts de financement.

Nos activités de recherche et développement peuvent être admissibles à des crédits d'impôt à l'investissement pour lesquels l'admissibilité constitue une question complexe. Nous comptabilisons uniquement les crédits d'impôt à l'investissement lorsqu'il existe une assurance raisonnable que l'admissibilité finale de nos activités de recherche et développement se traduira par la réception de ces crédits d'impôt, lesquels sont alors comptabilisés selon la méthode de la réduction du coût, en vertu de laquelle ils sont déduits des dépenses ou des actifs auxquels ils se rapportent, comme il est indiqué à la note 9.

m) Rémunération fondée sur des actions

Généralités

Lorsque la rémunération fondée sur des actions prévoit l'acquisition des droits en une seule fois à un moment futur précis (« acquisition en bloc »), nous comptabilisons la charge selon le mode linéaire sur la période d'acquisition des droits. Lorsque la rémunération fondée sur des actions prévoit l'acquisition des droits par tranches (« acquisition graduelle »), nous comptabilisons la charge selon la méthode de répartition accélérée. Une estimation des extinctions au cours de la période d'acquisition des droits est effectuée à la date de l'attribution; cette estimation est ajustée pour tenir compte des données réelles.

Attributions d'options sur actions

Pour les attributions d'options sur actions octroyées après 2001, une juste valeur est déterminée à la date d'attribution et cette juste valeur est comptabilisée dans les états financiers. Le produit découlant de l'exercice des attributions d'options sur actions est porté au crédit du capital social, tout comme le sont les justes valeurs à la date d'attribution comptabilisées à l'égard des attributions d'options sur actions exercées.

Les attributions d'options sur actions comportant une option de règlement en capitaux propres net, comme il est indiqué à la note 13 b), mais ne comportant pas aussi d'option de règlement en espèces net, sont comptabilisées à titre d'instruments de capitaux propres. Nous avons choisi la méthode de comptabilité à la juste valeur des instruments de capitaux propres pour l'option de règlement en capitaux propres net étant donné qu'elle est conforme au traitement comptable qui convient aux attributions d'options sur actions connexes.

Les attributions d'options sur actions qui comportaient une option de règlement en espèces net, comme il est indiqué à la note 13 b), ont été comptabilisées à titre d'instruments de passif. Si les attributions d'options sur actions comportant l'option de règlement en espèces net et ayant été octroyées après 2001 ont été réglées autrement qu'au moyen de l'option de règlement en espèces net, elles ont été comptabilisées à titre d'instruments de capitaux propres. Aux 31 décembre 2012 et 2013, aucune attribution d'options sur actions comportant l'option de règlement en espèces net n'était en cours.

Unités d'actions restreintes

En ce qui a trait aux unités d'actions restreintes présentées à la note 13 c), nous comptabilisons un passif égal au montant des unités d'actions restreintes sur lesquelles les droits sont acquis, multiplié par la juste valeur de marché des actions correspondantes à la fin de la période de présentation de l'information financière [à moins que la comptabilité de couverture ne soit appliquée, comme il est indiqué à la note 1 d) précédente]. La charge liée aux unités d'actions restreintes dont les droits ne seront en fin de compte pas acquis est contrepassée en diminution de la charge qui a été auparavant enregistrée pour celles-ci.

n) Régimes d'avantages du personnel futurs

Régimes à prestations définies

Nous comptabilisons nos obligations découlant des régimes à prestations définies du personnel ainsi que les coûts connexes, déduction faite des actifs des régimes. Le coût des prestations de retraite et autres avantages de retraite gagnés par les employés est établi par calculs actuariels selon la méthode de répartition des prestations au prorata des services, à partir des hypothèses les plus probables de la direction concernant la progression des salaires et l'âge de départ à la retraite des employés. Aux fins du calcul du bénéfice net, l'intérêt net de chaque régime, qui est le produit du surplus (déficit) du régime multiplié par le taux d'actualisation, est inclus à titre de composante des coûts de financement, comme il est décrit à la note 8. L'incidence de l'écart entre le taux d'actualisation et le taux de rendement réel des actifs du régime est inclus à titre de composante des réévaluations au titre du régime à prestations définies du personnel dans les autres éléments du résultat global, comme il est décrit aux notes 10 et 14.

Au moins une fois par année, les hypothèses clés portant sur les régimes à prestations définies sont évaluées et révisées au besoin. Lorsque les hypothèses clés des régimes à prestations définies varient considérablement de leurs valeurs à la clôture de l'exercice précédent, les écarts actuariels découlant de ces variations significatives sont comptabilisés sur une base provisoire.

Régimes à cotisations définies

Nous comptabilisons le régime de retraite des travailleurs des télécommunications et le régime de retraite de la fonction publique de la Colombie-Britannique, qui couvrent certains de nos employés et offrent des prestations définies à leurs membres, selon la méthode de comptabilisation des régimes à cotisations définies. En l'absence de réglementation aux fins du calcul de la quote-part de la situation financière et de la performance du régime sous-jacentes attribuables à chaque employeur participant aux régimes et en l'absence d'ententes contractuelles entre les régimes et les employeurs participants sur le financement de tout déficit (ou distribution de tout surplus), nous traitons ces régimes comme des régimes à cotisations définies conformément à la Norme comptable internationale 19, *Avantages du personnel*.

o) Trésorerie et placements temporaires, montant net

La trésorerie et les placements temporaires, qui peuvent comprendre des instruments du marché monétaire échéant à trois mois ou moins de leur date d'achat, sont présentés déduction faite des éléments en circulation, y compris les chèques émis mais qui n'ont pas fait l'objet de compensation par la banque à la date de l'état de la situation financière. Le montant net de la trésorerie et des placements temporaires est classé comme un passif à l'état de la situation financière lorsque le montant des chèques émis mais qui n'ont pas fait l'objet de compensation par la banque excède le montant de la trésorerie et des placements temporaires. Lorsque le montant net de la trésorerie et des placements temporaires est classé comme un passif, il peut aussi inclure les montants à découvert prélevés sur nos facilités bancaires bilatérales, qui sont renouvelées chaque jour et qui sont décrites plus en détail à la note 19.

p) Cession de créances clients

Les cessions de créances clients effectuées dans le cadre de transactions de titrisation sont comptabilisées à titre d'emprunts à court terme garantis et, par conséquent, ne se traduisent pas par notre décomptabilisation des créances clients cédées.

q) Stocks

Nos stocks se composent essentiellement d'appareils mobiles, de pièces et d'accessoires, de même que d'équipement de communications détenu en vue de leur revente. Les stocks sont évalués au moindre du coût et de la valeur nette de réalisation et le coût est établi selon la méthode du coût moyen. Les réductions de valeur à la valeur nette de réalisation effectuées antérieurement sont reprises, s'il se produit une hausse subséquente de la valeur des stocks connexes.

r) Immobilisations corporelles; immobilisations incorporelles

Généralités

Les immobilisations corporelles et les immobilisations incorporelles sont comptabilisées au coût historique et, dans le cas d'immobilisations corporelles construites par nous, elles comprennent le coût des matériaux et de la main-d'œuvre directe et les frais généraux connexes. En ce qui concerne les logiciels créés à l'interne et pour usage interne, les coûts historiques comptabilisés comprennent les coûts des matériaux, les coûts de la main-d'œuvre ainsi que les coûts directement liés à la main-d'œuvre. Lorsque les projets de construction d'immobilisations corporelles sont d'une importance suffisante et d'une durée appréciable, nous inscrivons à l'actif un montant pour le coût des fonds utilisés pour financer la construction. Le taux servant au calcul des coûts de financement incorporés à l'actif est fondé sur le coût moyen pondéré de nos emprunts enregistré au cours de la période de présentation de l'information financière.

Lorsque nous vendons des immobilisations corporelles, la valeur comptable nette est portée en réduction du produit de la vente, et l'écart, comme le mentionne la *note 6*, est comptabilisé dans les comptes consolidés de résultat et de résultat global au poste « Autres produits opérationnels ».

Obligations liées à la mise hors service d'immobilisations

Les provisions pour passifs, comme l'indique la *note 20*, sont comptabilisées à l'égard des obligations légales, contractuelles ou juridiques, normalement au moment où elles sont engagées, relativement à la mise hors service d'immobilisations corporelles (principalement certains actifs des composantes « à l'extérieur des installations » et « équipement relatif aux stations du secteur des services mobiles ») lorsque ces obligations découlent de l'acquisition, de la construction, de la mise en valeur ou de l'exploitation normale des actifs en question. Les obligations sont mesurées initialement à leur juste valeur (déterminée à l'aide d'une méthode d'actualisation), et les coûts qui en découlent sont incorporés à l'actif dans la valeur comptable de l'actif visé. Au cours des périodes subséquentes, le passif est ajusté

pour tenir compte de l'augmentation attribuable à la désactualisation, de toute modification du taux d'actualisation fondé sur le marché et de toute modification du montant ou de l'échéancier des flux de trésorerie futurs sous-jacents. Le coût de la mise hors service d'immobilisations incorporé à l'actif est amorti de la même façon que l'actif connexe, et l'augmentation attribuable à la désactualisation, comme il est indiqué à la *note 8*, est prise en compte dans les comptes consolidés de résultat et de résultat global comme une composante des coûts de financement.

s) Placements

Nous comptabilisons nos placements dans les sociétés sur lesquelles nous exerçons une influence notable selon la méthode de la mise en équivalence. Selon cette méthode, le placement est d'abord comptabilisé au coût et ensuite ajusté pour refléter notre quote-part des bénéfices ou des pertes des entreprises détenues, et le montant des distributions des bénéfices reçus. L'excédent du coût d'un placement mis en équivalence sur sa valeur comptable sous-jacente à la date d'acquisition, sauf pour le goodwill, est amorti sur la durée d'utilité estimative de l'actif sous-jacent auquel il se rapporte.

De même, nous comptabilisons notre participation dans les coentreprises immobilières, décrite plus en détail à la *note 18*, au moyen de la méthode de la mise en équivalence. Les profits et les pertes latents découlant des transactions (y compris les apports) conclues avec les coentreprises immobilières sont différés proportionnellement à notre participation restante dans les coentreprises immobilières.

Nous comptabilisons nos autres placements comme étant disponibles à la vente à leur juste valeur à moins que ceux-ci ne soient des titres de placement qui n'ont pas de cours du marché sur un marché actif ou qui n'ont pas d'autres preuves tangibles et claires de juste valeur. Lorsque nous ne comptabilisons pas nos placements disponibles à la vente à leur juste valeur, nous utilisons la méthode du coût en vertu de laquelle les placements sont initialement comptabilisés au coût et les bénéfices obtenus de ces placements ne sont comptabilisés que dans la mesure où ils sont reçus ou à recevoir. Les coûts des placements vendus ou les montants reclassés des autres éléments du résultat global aux résultats sont établis selon une identification spécifique.

À moins qu'un placement disponible à la vente ne subisse une moins-value durable, les valeurs comptables des placements disponibles à la vente sont ajustées à leurs justes valeurs estimatives et le montant d'un tel ajustement est inclus dans les comptes consolidés de résultat et de résultat global comme une composante des autres éléments du résultat global. Lorsqu'un placement subit une moins-value durable, la valeur comptable de ce placement comptabilisé selon la méthode de la mise en équivalence, comme étant disponible à la vente ou selon la méthode du coût est réduite à sa juste valeur estimative et le montant de cette réduction est comptabilisé dans les comptes consolidés de résultat et de résultat global au poste « Autres produits opérationnels ».

2

Faits nouveaux concernant les méthodes comptables

a) Première application des normes, interprétations et modifications des normes et interprétations au cours de la période de présentation de l'information financière

En décembre 2013, l'IASB a publié ses améliorations annuelles apportées aux IFRS pour le cycle 2010–2012 et ses améliorations annuelles apportées aux IFRS pour le cycle 2011–2013, qui s'appliquent aux périodes ouvertes à compter du 1^{er} janvier 2014, lesquelles, dans notre cas, n'ont pas eu d'incidence sur notre performance financière.

Les normes suivantes s'appliquent aux périodes ouvertes à compter du 1^{er} janvier 2013 et, sauf indication contraire, n'ont pas eu d'incidence sur notre performance financière.

- IFRS 7, *Instruments financiers – informations à fournir* (modifiée en 2011)
- IFRS 10, *États financiers consolidés*
- IFRS 11, *Partenariats*
- IFRS 12, *Informations à fournir sur les intérêts détenus dans d'autres entités*
- IFRS 13, *Évaluation de la juste valeur*
- IAS 27, *États financiers individuels* (modifiée en 2011)
- IAS 28, *Participations dans des entreprises associées* (modifiée en 2011)
- IAS 19, *Avantages du personnel* (modifiée en 2011). En ce qui concerne les méthodes comptables que nous utilisons avant l'exercice 2013 ainsi que nos pratiques en matière de présentation et d'informations à fournir, la principale différence découlant de la norme modifiée tient au fait que

La norme modifiée a eu une incidence sur les comptes consolidés de résultat et de résultat global de la façon suivante :

Exercices clos les 31 décembre (en millions, sauf les montants par action)	2013			2012		
	Excluant l'incidence d'IAS 19 modifiée ¹⁾	Incidence d'IAS 19 modifiée	Chiffres présentés à l'heure actuelle ²⁾	Excluant l'incidence d'IAS 19 modifiée ¹⁾	Incidence d'IAS 19 modifiée	Chiffres présentés à l'heure actuelle ²⁾
Charges opérationnelles						
Charge au titre des avantages du personnel	2 288 \$	136 \$	2 424 \$	2 129 \$	113 \$	2 242 \$
Coûts de financement	393 \$	54	447 \$	332 \$	42	374 \$
Impôt sur le résultat	523 \$	(49)	474 \$	457 \$	(41)	416 \$
Bénéfice net		(141)			(114)	
Autres éléments du résultat global						
Élément qui ne sera jamais ultérieurement reclassé en résultat						
Réévaluations des régimes à prestations définies du personnel	857 \$	141	998 \$	(400)\$	114	(286)\$
Bénéfice global		– \$			– \$	
Bénéfice net par action de participation*						
De base	2,24 \$	(0,22)\$	2,02 \$	2,02 \$	(0,17)\$	1,85 \$
Dilué	2,23 \$	(0,22)\$	2,01 \$	2,01 \$	(0,17)\$	1,84 \$

1) La colonne « Excluant l'incidence d'IAS 19 modifiée » tient compte d'un taux de rendement annuel à long terme attendu de l'actif des régimes de 6,50 % (6,75 % en 2012). Le taux de rendement réel de l'actif des régimes pour l'exercice clos le 31 décembre 2013 a été de 13,97 % (8,82 % en 2012).

2) Les chiffres présentés à l'heure actuelle reflètent les intérêts nets au titre des régimes à prestations définies du personnel en fonction d'un taux d'actualisation de 3,90 % (4,50 % en 2012).

Au moment de la transition aux IFRS de l'IASB le 1^{er} janvier 2010, nous avons choisi d'appliquer l'exemption permise et de comptabiliser les écarts actuariels cumulés non amortis, le coût des services passés et les obligations transitoires à la date de transition à titre d'ajustement apporté aux bénéfices non distribués. À compter de la date de transition aux IFRS de l'IASB, nous avons également adopté la méthode comptable selon laquelle nous comptabilisons les écarts actuariels dans les autres éléments du résultat global dans la période au cours de laquelle ils surviennent. En raison du choix d'exemption que nous avons fait et de la méthode comptable que nous avons adoptée

le taux de rendement à long terme attendu des actifs des régimes de retraite ne sera plus utilisé aux fins des calculs concernant les charges au titre des régimes à prestations définies. Aux fins du calcul de notre bénéfice net, les notions de « charges d'intérêts » et de « rendement des actifs des régimes » sont 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. La norme modifiée ne prescrit pas dans quel élément du résultat opérationnel le montant d'intérêt net doit être présenté, mais nous présentons maintenant ce montant comme une composante des coûts de financement (se reporter à la note 8).

Selon notre point de vue actuel, lequel se fonde sur des données historiques à long terme, le taux de rendement à long terme attendu des actifs des régimes excédera 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); par conséquent, l'incidence relative de la norme modifiée se traduit par une diminution du bénéfice net et des montants par action connexes. L'écart 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, sont inscrits comme une « réévaluation » dans les autres éléments du résultat global (se reporter à la note 10).

au moment de notre transition aux IFRS de l'IASB, l'application obligatoire de la norme modifiée sur une base rétrospective n'a d'incidence ni sur notre état de la situation financière, ni sur les soldes des composantes des capitaux propres dont il est fait mention aux présentes et, par conséquent, nous n'avons pas inclus notre état de la situation financière au 1^{er} janvier 2012 dans les présents états financiers consolidés.

En outre, les entrées et les sorties liées aux activités opérationnelles, aux activités d'investissement et aux activités de financement présentées dans le tableau des flux de trésorerie ne sont pas touchées.

* Les chiffres tiennent compte de l'application rétrospective du fractionnement d'actions du 16 avril 2013 (se reporter à la note 22 b)).

b) Normes, interprétations et modifications des normes non encore entrées en vigueur et non encore appliquées

Selon les faits et circonstances actuels, nous ne nous attendons pas à ce que l'application des normes suivantes ait des répercussions significatives, sauf indication contraire, et nous déterminons à l'heure actuelle les dates auxquelles nous comptons appliquer ces normes si ces dates précèdent les dates exigées pour l'application des normes.

- IAS 32, *Instruments financiers* : *présentation* (modifiée en 2011). Cette norme s'applique aux périodes ouvertes à compter du 1^{er} janvier 2014.
- IFRS 9, *Instruments financiers*. Cette norme n'a désormais plus de date d'application puisque l'International Accounting Standards Board a décidé que la date d'entrée en vigueur obligatoire de la norme établie antérieurement, soit le 1^{er} janvier 2015, ne prévoyait pas un délai suffisant pour permettre aux entités de se préparer à appliquer la nouvelle norme parce que la phase relative à la dépréciation du projet IFRS 9 n'a pas encore été finalisée. Par conséquent, l'International Accounting Standards Board a décidé que la nouvelle date devrait être fixée lorsque la finalisation de la totalité du projet IFRS 9 sera imminente.
- IFRIC 21, *Droits ou taxes*. Cette norme s'applique aux périodes ouvertes à compter du 1^{er} janvier 2014.

c) Produits tirés de contrats conclus avec des clients

L'International Accounting Standards Board et le Financial Accounting Standards Board des États-Unis collaborent dans le cadre d'un projet conjoint afin de préciser les principes de comptabilisation des produits et d'élaborer une norme commune à l'égard des produits. Un exposé-sondage a été publié en juin 2010 et un exposé-sondage révisé a été publié en novembre 2011. Nous évaluons actuellement l'incidence des propositions présentées dans l'exposé-sondage révisé.

Advenant le cas où la norme définitive refléterait dans une large mesure les propositions de l'exposé-sondage présentées, l'incidence et le caractère significatif de l'incidence varieraient en fonction de l'industrie et de l'entité. Advenant le cas où la norme définitive qui devrait entrer en vigueur pour notre exercice 2017 refléterait dans une large mesure les propositions de

l'exposé-sondage présentées, nous, tout comme de nombreuses autres entreprises de télécommunications, prévoyons actuellement que son application nous touchera de façon significative, principalement en ce qui a trait au moment auquel les produits doivent être comptabilisés, et à l'incorporation dans le coût de l'actif des coûts d'acquisition et des coûts liés à l'exécution de contrats.

Les résultats de notre secteur des services mobiles seront ceux qui seront les plus touchés par le moment auquel les produits doivent être comptabilisés. Bien que les propositions énoncées n'auront essentiellement aucune incidence sur l'évaluation du total des produits comptabilisés sur la durée de vie d'un contrat de services mobiles, si l'utilisation de la méthode du plafond était interdite (se reporter à la *note 1 e)*), cela pourrait accélérer la comptabilisation des produits, tant en ce qui a trait à la comptabilisation des entrées de trésorerie provenant des clients qu'en ce qui concerne la comptabilisation des produits selon notre pratique courante (au moyen de la méthode du plafond). Bien que les facteurs économiques sous-jacents liés aux transactions demeureraient les mêmes, au cours des périodes de croissance du nombre de connexions d'abonnés du secteur des services mobiles, en supposant des entrées de trésorerie par appareil comparables pour la durée du contrat, la croissance des produits semblerait plus élevée que celle déterminée selon notre pratique courante (au moyen de la méthode du plafond).

De même, l'évaluation, sur la durée d'un contrat, du total des coûts d'acquisition du contrat et des coûts liés à l'exécution du contrat ne serait pas touchée par les propositions. Les propositions feraient également en sorte que les coûts d'acquisition soient incorporés à l'actif et subséquemment comptabilisés comme une charge sur la durée du contrat, sur une base rationnelle et systématique, conformément au mode de transfert des biens ou services auxquels l'actif est associé. Bien que les facteurs économiques sous-jacents liés aux transactions demeureraient les mêmes, au cours des périodes de croissance du nombre de connexions d'abonnés, en supposant des coûts d'acquisition par appareil et des coûts liés à l'exécution de contrats comparables, les mesures de la rentabilité sembleraient plus élevées que celles déterminées selon notre pratique courante, qui consiste à comptabiliser en charges ces coûts immédiatement.

3

Politiques financières liées à la structure du capital

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

Aux fins de la gestion du capital, notre définition du capital inclut les capitaux propres attribuables aux actions ordinaires (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.

Nous gérons notre structure du capital et ajustons celle-ci en fonction des variations de la conjoncture et des risques liés aux actifs sous-jacents. Afin de maintenir ou d'ajuster notre structure du capital, nous pouvons ajuster le montant des dividendes versés aux détenteurs d'actions de TELUS Corporation, pouvons racheter des actions à des fins d'annulation dans le cadre d'offres de rachat dans le cours normal des activités, pouvons émettre de nouvelles actions ou de nouveaux titres de créance, pouvons émettre de nouveaux titres de créance afin de remplacer une dette existante dotée

de caractéristiques différentes, ou pouvons accroître ou réduire le montant des créances clients vendues à une fiducie de titrisation sans lien de dépendance.

Nous surveillons le capital au moyen de diverses mesures, notamment le ratio dette nette/bénéfice avant intérêts, impôt sur le résultat et amortissements excluant les coûts de restructuration et autres coûts similaires (le « BAIIA** excluant les coûts de restructuration et autres coûts similaires »), ainsi que les ratios de distribution.

Le ratio dette nette/BAIIA excluant les coûts de restructuration et autres coûts similaires est calculé comme la dette nette à la fin de la période divisée par le BAIIA excluant les coûts de restructuration et autres coûts similaires sur 12 mois. Historiquement, cette mesure est semblable au ratio de levier financier prévu par les clauses restrictives de nos facilités de crédit. La dette nette, le BAIIA excluant les coûts de restructuration et autres coûts similaires et le bénéfice net ajusté sont des mesures qui 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

** 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; selon notre définition, le BAIIA correspond aux produits opérationnels diminués des biens et services achetés et de la charge au titre des avantages du personnel. Nous avons publié des indications au sujet du BAIIA et l'avons inclus dans l'information présentée parce qu'il constitue une mesure clé à laquelle la direction a recours pour évaluer la performance de nos activités et qu'il sert aussi à déterminer si nous respectons certaines clauses restrictives de nos conventions d'emprunt.

sociétés; le calcul de ces mesures se présente comme dans le tableau qui suit. La dette nette est un élément d'un ratio servant à déterminer la conformité aux clauses restrictives s'appliquant à la dette.

Le ratio de distribution présenté est calculé comme les dividendes déclarés par action de participation du trimestre, comptabilisés dans les états financiers, 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 si le montant présenté se rapporte à un exercice); le ratio de distribution présenté du bénéfice net ajusté varie du fait qu'il exclut la prime au titre du remboursement par

anticipation de la dette à long terme, les ajustements liés à l'impôt sur le résultat, l'incidence de la tour d'habitation en copropriété Jardin TELUS et les incidences continues des options sur actions comportant l'option de règlement en espèces net.

Notre stratégie en 2013, qui est demeurée inchangée par rapport à 2012, vise à maintenir les mesures financières énoncées dans le tableau suivant. Nous estimons que nos politiques et directives financières, qui sont revues une fois par an, ont atteint un niveau optimal et qu'elles nous permettent d'avoir un accès raisonnable aux marchés des capitaux, en maintenant des notations de BBB+ à A-, ou des notations équivalentes.

Aux 31 décembre ou pour les périodes de 12 mois closes à ces dates (en millions de dollars)

	Mesure	2013	2012
<i>(Données ajustées – note 2 a))</i>			
Composantes des ratios d'endettement et de couverture			
Dette nette ¹⁾		7 592 \$	6 577 \$
BAlIA excluant les coûts de restructuration et autres coûts similaires ²⁾		4 116 \$	3 907 \$
Montant net des charges d'intérêts ³⁾		370 \$	332 \$
Ratio d'endettement			
Dette nette/BAlIA excluant les coûts de restructuration et autres coûts similaires	1,5 à 2,0 ⁴⁾	1,8	1,7
Ratios de couverture			
Couverture par le bénéfice ⁵⁾		5,5	5,6
Couverture des intérêts par le BAlIA excluant les coûts de restructuration et autres coûts similaires ⁶⁾		11,1	11,8
Autres mesures			
Ratio de distribution du bénéfice net ajusté ⁷⁾		70 %	70 %
Ratio de distribution	65 % à 75 % ⁸⁾	71 %	69 %

1) La dette nette est calculée comme suit :

	2013	2012
Dette à long terme (note 21)	7 493 \$	6 256 \$
Frais d'émission de titres de créance portés en déduction de la dette à long terme	35	26
Trésorerie et placements temporaires, montant net	(336)	(107)
Emprunts à court terme	400	402
Dette nette	7 592 \$	6 577 \$

2) Le BAlIA excluant les coûts de restructuration et autres coûts similaires est calculé comme suit :

	BAlIA – (note 5)	Coûts de restructuration et autres coûts similaires (note 15)	BAlIA – à l'exclusion des coûts de restructuration et autres coûts similaires
	<i>(Données ajustées – note 2 a))</i>		
Exercice clos le 31 décembre 2013	4 018 \$	98 \$	4 116 \$
Exercice clos le 31 décembre 2012	3 859 \$	48 \$	3 907 \$

3) Le montant net des charges d'intérêts est le montant net des coûts de financement, excluant les intérêts nets des régimes à prestations définies du personnel et les économies liées à la prime au titre du remboursement par anticipation de la dette à long terme et au remboursement par anticipation de titres de créance, calculé sur 12 mois (les charges comptabilisées à l'égard de la prime au titre du remboursement par anticipation, le cas échéant, sont incluses dans le montant net des charges d'intérêts).

4) L'indication à long terme visée par notre politique pour le ratio d'endettement est de 1,5 à 2,0 fois.

La dette nette/BAlIA excluant les coûts de restructuration et autres coûts similaires était de 1,8 fois au 31 décembre 2013, soit une hausse par rapport à 1,7 fois au 31 décembre 2012, puisque l'augmentation de la dette nette a été neutralisée en partie seulement par la croissance du BAlIA excluant les coûts de restructuration et autres coûts similaires. Le ratio de couverture par le bénéfice était de 5,5 fois pour la période de 12 mois close le 31 décembre 2013, soit une diminution comparativement à 5,6 fois à l'exercice précédent en raison d'une augmentation des coûts d'emprunt

5) La couverture par le bénéfice est le bénéfice net avant les charges liées aux coûts d'emprunt et la charge d'impôt sur le résultat divisé par les charges liées aux coûts d'emprunt (intérêts sur la dette à long terme; intérêts sur les emprunts à court terme et les autres emprunts; prime au titre du remboursement par anticipation de la dette à long terme).

6) La couverture des intérêts par le BAlIA excluant les coûts de restructuration et autres coûts similaires est définie comme le BAlIA excluant les coûts de restructuration et autres coûts similaires divisé par le montant net des charges d'intérêts. Cette mesure est essentiellement semblable au ratio de couverture prévu par les clauses restrictives de nos facilités de crédit.

7) Le bénéfice net ajusté attribuable aux actions de participation est calculé comme suit :

	2013	2012
<i>(Données ajustées – note 2 a))</i>		
Bénéfice net	1 294 \$	1 204 \$
Prime au titre du remboursement par anticipation de la dette à long terme, déduction faite de l'impôt sur le résultat	17	–
Ajustements liés à l'impôt sur le résultat	3	(12)
Profit après impôt sur le résultat, déduction faite des pertes liées à la participation dans la composante immeuble résidentiel de la coentreprise immobilière Jardin TELUS	–	(6)
Incidences des options sur actions comportant l'option de règlement en espèces net, déduction faite de l'impôt sur le résultat	–	(2)
Bénéfice net ajusté attribuable aux actions de participation	1 314 \$	1 184 \$

8) Notre indication visée est un ratio de distribution de 65 % à 75 % des bénéfices prévisibles, sur une base prospective.

(comprenant la prime au titre du remboursement par anticipation de la dette à long terme). Le ratio de couverture des intérêts par le BAlIA excluant les coûts de restructuration et autres coûts similaires s'est établi à 11,1 fois pour la période de 12 mois close le 31 décembre 2013, soit une baisse comparativement à 11,8 fois à l'exercice précédent; une hausse des charges d'intérêts nettes a fait diminuer le ratio de 1,3 tandis qu'une hausse du BAlIA excluant les coûts de restructuration et autres coûts similaires a fait augmenter le ratio de 0,6.

4 Instruments financiers

a) Risques – aperçu

Nos instruments financiers et la nature de certains risques auxquels ils pourraient être assujettis sont présentés dans le tableau suivant.

Instrument financier	Risques				
	Crédit	Liquidité	Risques de marché		
			Change	Taux d'intérêt	Autre risque de prix
Évalué au coût amorti					
Débiteurs	X		X		
Avances sur facilités de crédit aux fins des travaux de construction consenties à la coentreprise immobilière				X	
Obligations à court terme		X	X	X	
Créditeurs		X	X		
Provisions (incluant les créditeurs à l'égard de la restructuration)		X	X		X
Dette à long terme		X	X	X	
Évalué à la juste valeur					
Trésorerie et placements temporaires	X		X	X	
Placements à court terme				X	X
Placements à long terme (sur lesquels nous n'avons pas d'influence notable) ¹⁾			X		X
Dérivés liés aux opérations de change ²⁾	X	X	X		
Dérivés liés à la rémunération fondée sur des actions ²⁾	X	X			X

1) Les placements à long terme sur lesquels nous n'avons pas d'influence notable sont évalués à la juste valeur, si celle-ci peut être évaluée de façon fiable.

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

b) Risque de crédit

En excluant le risque de crédit, le cas échéant, découlant des swaps de devises réglés sur une base brute (se reporter à la note 4 c)), la meilleure représentation de notre exposition maximale au risque de crédit (excluant les incidences de l'impôt sur le résultat) est présentée dans le tableau suivant. Celle-ci, toutefois, illustre le pire scénario et ne reflète aucunement les résultats auxquels nous nous attendons.

Aux 31 décembre (en millions)	2013	2012
Trésorerie et placements temporaires, montant net	336 \$	107 \$
Débiteurs	1 461	1 541
Actifs dérivés	15	12
	1 812 \$	1 660 \$

Trésorerie et placements temporaires

Le risque de crédit associé à la trésorerie et aux placements temporaires est géré en s'assurant que ces actifs financiers sont placés auprès de gouvernements, de grandes institutions financières auxquelles une importante agence de notation a accordé une forte notation de qualité supérieure et d'autres contreparties solvables. Un examen continu est exécuté pour évaluer les changements de l'état des contreparties.

Débiteurs

Le risque de crédit associé aux débiteurs est par sa nature même géré par notre importante clientèle diversifiée, qui comprend essentiellement tous les secteurs des consommateurs et des entreprises au Canada. Nous appliquons un programme d'évaluation du crédit des clients et limitons le montant du crédit accordé lorsque nous le jugeons nécessaire.

Le tableau suivant présente l'analyse du classement chronologique des créances clients qui n'ont pas fait l'objet d'une provision aux dates des états consolidés de la situation financière. Au 31 décembre 2013, la durée de vie moyenne pondérée des créances clients est de 28 jours (29 jours en 2012)

et la durée de vie moyenne pondérée des créances clients en souffrance est de 61 jours (63 jours en 2012). Les frais de retard sur les soldes impayés non courants des créances clients sont imputés au taux du marché fondé sur le secteur.

Aux 31 décembre (en millions)	2013	2012
Créances clients, déduction faite de la provision pour créances douteuses		
Moins de 30 jours après la date de facturation	852 \$	860 \$
De 30 à 60 jours après la date de facturation	204	218
De 61 à 90 jours après la date de facturation	63	67
Après la date de facturation depuis plus de 90 jours	53	72
	1 172 \$	1 217 \$
Créances clients (note 25 a))	1 212 \$	1 261 \$
Provision pour créances douteuses	(40)	(44)
	1 172 \$	1 217 \$

Nous maintenons des provisions pour les pertes sur créances potentielles liées à des créances douteuses. La conjoncture, les informations historiques, les raisons pour lesquelles les comptes sont en souffrance ainsi que le secteur d'activité d'où proviennent les créances clients sont tous des éléments pris en compte lorsque vient le temps de déterminer si les comptes en souffrance devraient faire l'objet d'une provision; les mêmes facteurs sont considérés pour déterminer s'il faut radier les montants imputés à la provision pour créances douteuses à l'encontre des créances clients. La dotation à la provision pour créances douteuses est calculée au moyen d'une identification spécifique pour les créances clients dépassant un certain solde et sur la base d'une provision fondée sur des statistiques pour les autres comptes. Aucune créance client n'est radiée directement à même la dotation à la provision pour créances douteuses.

Le tableau suivant présente un sommaire des activités liées à notre provision pour créances douteuses.

Exercices clos les 31 décembre (en millions)	2013	2012
Solde au début	44 \$	36 \$
Ajouts (dotation à la provision pour créances douteuses)	41	40
Utilisation nette	(45)	(32)
Solde à la fin	40 \$	44 \$

Actifs dérivés (et passifs dérivés)

Les contreparties à nos contrats à terme d'actions réglés en trésorerie au titre de la rémunération fondée sur des actions ainsi qu'à nos dérivés liés aux opérations de change sont de grandes institutions financières auxquelles une importante agence de notation a accordé une notation de qualité supérieure. Le montant en dollars du risque de crédit lié à des contrats conclus avec l'une ou l'autre de ces institutions financières est limité, et les cotes de crédit des contreparties font l'objet d'un suivi. Nous n'accordons ni ne recevons de sûreté pour les contrats de swap ou les éléments de couverture en raison de notre notation du crédit et de celle de nos contreparties. Nous sommes exposés à des pertes sur créances potentielles qui pourraient résulter de la non-exécution possible de nos contreparties, mais nous considérons ce risque comme minime. Nos passifs dérivés ne comportent aucun élément éventuel lié au risque de crédit.

c) Risque de liquidité

À titre de composante des politiques financières liées à la structure du capital, comme il est expliqué plus en détail à la note 3, nous gérons notre risque de liquidité des façons suivantes :

- en recourant à un processus d'équilibrage de trésorerie quotidien qui nous permet de gérer nos liquidités excédentaires et nos besoins en liquidités selon nos besoins réels et ceux de nos filiales;

Les échéances prévues de nos passifs financiers non actualisés ne diffèrent pas de façon importante des échéances contractuelles, sauf tel qu'il est indiqué ci-après. Les échéances contractuelles relatives à nos passifs financiers non actualisés, comprenant les intérêts s'y rapportant (le cas échéant), sont présentées dans les tableaux qui suivent.

Au 31 décembre 2013 (en millions)	Non-dérivés				Dérivés		Total
	Passifs financiers ne portant pas intérêt	Emprunts à court terme ¹⁾	Dette à long terme ¹⁾ (note 21)	Engagement au titre des facilités de crédit aux fins des travaux de construction (note 18 c) ²⁾	Montants des swaps de devises devant être échangés (Reçus)	Payés	
2014							
Premier trimestre	1 116 \$	2 \$	60 \$	156 \$	(72)\$	70 \$	1 332 \$
Reste de l'exercice	525	403	313	-	(127)	124	1 238
2015	49	-	988	-	-	-	1 037
2016	5	-	922	-	-	-	927
2017	4	-	994	-	-	-	998
2018	2	-	276	-	-	-	278
Par la suite	5	-	7 505	-	-	-	7 510
Total	1 706 \$	405 \$	11 058 \$	156 \$	(199)\$	194 \$	13 320 \$

1) Les sorties de trésorerie pour le versement d'intérêts à l'égard des emprunts à court terme, du papier commercial et les montants prélevés sur nos facilités de crédit (le cas échéant) ont été calculés selon les taux d'intérêt en vigueur au 31 décembre 2013.

2) Les prélèvements sur les facilités de crédit aux fins des travaux de construction devraient avoir lieu à mesure que les travaux progresseront, et ce, jusqu'en 2015.

- en maintenant des facilités bancaires bilatérales (note 19) et une facilité de crédit consorsial (note 21 d));
- en vendant des créances clients à une fiducie de titrisation sans lien de dépendance (note 19);
- en maintenant un programme de papier commercial (note 21 c));
- en exerçant une surveillance constante des flux de trésorerie prévisionnels et réels;
- en gérant les échéances des actifs financiers et des passifs financiers.

Nos échéances de titres de créance au cours des années à venir sont telles qu'elles sont présentées à la note 21 e). Au 31 décembre 2012, nous pouvions émettre un montant de 2,0 milliards de dollars de titres de créance ou de participation en vertu d'un prospectus préalable de base, en vigueur jusqu'en novembre 2013. En vertu du prospectus préalable de base en vigueur jusqu'en novembre 2013, nous avons émis un montant de 1,7 milliard de dollars de titres de créance au cours de l'exercice clos le 31 décembre 2013. Au cours de l'exercice clos le 31 décembre 2013, nous avons renouvelé notre prospectus préalable de base en vigueur jusqu'en décembre 2015, en vertu duquel nous pourrions émettre un montant de 3,0 milliards de dollars de titres de créance ou de participation. En novembre 2013, nous avons émis un montant de 800 millions de dollars de titres de créance en vertu du prospectus préalable de base en vigueur jusqu'en décembre 2015. Au 31 décembre 2013, nous pouvons émettre 2,2 milliards de dollars de titres de créance ou de participation en vertu du prospectus préalable de base de décembre 2015. Nous estimons que nos notations du crédit de première qualité contribuent à nous donner un accès raisonnable aux marchés des capitaux.

Nous faisons correspondre de façon étroite les échéances contractuelles des passifs financiers dérivés avec celles des risques qu'ils sont censés gérer.

Au 31 décembre 2012 (en millions)	Non-dérivés			Engagement au titre des facilités de crédit aux fins des travaux de construction (note 18 c)) ²⁾	Dérivés		Total
	Passifs financiers ne portant pas intérêt	Emprunts à court terme ¹⁾	Dettes à long terme ¹⁾ (note 21)		Montants des swaps de devises devant être échangés (Reçus)	Payés	
2013							
Premier trimestre	881 \$	3 \$	297 \$	180 \$	(51)\$	51 \$	1 361 \$
Reste de l'exercice	526	5	558	–	(90)	88	1 087
2014	5	405	997	–	–	–	1 407
2015	47	–	889	–	–	–	936
2016	2	–	824	–	–	–	826
2017	2	–	895	–	–	–	897
Par la suite	5	–	3 783	–	–	–	3 788
Total	1 468 \$	413 \$	8 243 \$	180 \$	(141)\$	139 \$	10 302 \$

- 1) Les sorties de trésorerie pour le versement d'intérêts à l'égard des emprunts à court terme, du papier commercial et les montants prélevés sur nos facilités de crédit (le cas échéant) ont été calculés selon les taux d'intérêt en vigueur au 31 décembre 2012.
- 2) Les prélèvements sur les facilités de crédit aux fins des travaux de construction devraient avoir lieu à mesure que les travaux progresseront, et ce, jusqu'en 2015.

d) Risque de change

Notre monnaie fonctionnelle est le dollar canadien, mais certains produits et coûts opérationnels habituels sont libellés en dollars américains ainsi que certains achats de stocks et acquisitions d'immobilisations que nous effectuons à l'échelle internationale. Le dollar américain est la seule devise à laquelle nous sommes exposés de façon significative.

Notre gestion du risque de change consiste à recourir à des contrats de change à terme et des options sur devises pour fixer les taux de change sur les transactions et les engagements en dollars américains à court terme. La comptabilité de couverture n'est appliquée à ces contrats de change à terme et options sur devises assortis d'une échéance à court terme que dans certaines situations.

Le bénéfice net et les autres éléments du résultat global pour les exercices clos les 31 décembre 2013 et 2012 auraient pu varier si les taux de change du dollar canadien par rapport au dollar américain avaient présenté une variation par rapport aux taux réels à la date de la transaction. L'analyse de sensibilité qui suit concernant les taux de change du dollar canadien par rapport au dollar américain est fondée sur une variation hypothétique qui a été appliquée à toutes les transactions pertinentes dans le compte consolidé de résultat et de résultat global pour la période de présentation de l'information financière. [Cette analyse diffère de l'analyse de sensibilité présentée à la note 4 g), qui isole les répercussions hypothétiques à la date de l'état de la situation financière.] La charge d'impôt sur le résultat, dont le montant net est pris en compte dans l'analyse de sensibilité, reflète les taux d'imposition prévus par la loi moyens pondérés pour les périodes de présentation de l'information financière.

Exercices clos les 31 décembre (augmentation [diminution] en millions)	Bénéfice net et bénéfice global		Dépenses d'investissement	
	2013	2012	2013	2012
Variation de 10 % du taux de change du dollar CA par rapport au dollar US ¹⁾				
Appréciation du dollar CA	14 \$	23 \$	(17)\$	(20)\$
Dépréciation du dollar CA	(14)\$	(23)\$	17 \$	20 \$

- 1) Ces sensibilités sont hypothétiques et doivent être considérées avec circonspection. Les variations du bénéfice net et du bénéfice global ne peuvent généralement pas faire l'objet d'une extrapolation étant donné que la relation entre la variation de l'hypothèse et celle du bénéfice net et du bénéfice global n'est pas nécessairement linéaire. Dans ce tableau, les répercussions de la variation du taux de change du dollar canadien par rapport au dollar américain sur le montant du bénéfice net et du bénéfice global sont calculées sans autre modification des données de l'analyse; or, dans la réalité, la variation du taux de change du dollar canadien par rapport au dollar américain peut entraîner la variation d'autres facteurs (par exemple, une plus grande solidité du dollar canadien peut occasionner des taux d'intérêt sur le marché plus favorables), ce qui pourrait contribuer à amplifier ou à contrebalancer les sensibilités. L'analyse de sensibilité se fonde sur l'hypothèse selon laquelle nous réaliserions les variations des taux de change; or, en réalité, le marché concurrentiel dans lequel nous exerçons nos activités aurait une incidence sur cette hypothèse. L'analyse de sensibilité est

préparée en se fondant sur la moyenne simple du taux de change du dollar canadien par rapport au dollar américain pour la période.

En ce qui a trait aux acquisitions de stocks libellées en dollars américains, les acquisitions effectuées au cours de la période considérée sont comprises dans l'analyse de sensibilité en supposant que tous les éléments sont vendus dans la période où ils ont été acquis. De façon similaire, cette analyse de sensibilité repose sur l'hypothèse que tous les débiteurs et créiteurs libellés en dollars américains qui se produisent au cours de la période sont recouverts et réglés, respectivement, au cours de la période.

En ce qui a trait aux dépenses d'investissement libellées en dollars américains, les dépenses effectuées au cours de la période considérée sont comprises dans l'analyse de sensibilité en supposant des amortissements selon le mode linéaire sur une demi-période au cours de l'année où l'acquisition a été effectuée et une durée d'utilité estimative de dix ans; il n'a pas été tenu compte des dépenses d'investissement libellées en dollars américains effectuées au cours de périodes antérieures.

e) Risque de taux d'intérêt

Les variations des taux d'intérêt sur le marché entraîneront des fluctuations de la juste valeur ou des flux de trésorerie futurs des placements temporaires, des placements à court terme, des avances sur facilités de crédit aux fins des travaux de construction consenties à la coentreprise immobilière, des obligations à court terme, de la dette à long terme ou des dérivés liés aux swaps de taux.

Lorsque nous avons des placements temporaires, ces derniers comportent une échéance brève et des taux fixes. Par conséquent, leur juste valeur fluctuera en fonction des variations des taux d'intérêt sur le marché. Par contre, des variations des taux d'intérêt sur le marché n'entraîneront pas de fluctuations des flux de trésorerie futurs connexes s'il y a absence de monétisation.

Si le solde des placements à court terme comprend des instruments d'emprunt ou des instruments de capitaux propres versant des dividendes, nous pourrions être exposés à des risques de taux d'intérêt.

En raison de la nature à court terme des taux d'intérêt pertinents imposés, les variations des taux d'intérêt sur les marchés n'ont pas une incidence importante sur la juste valeur des avances sur facilités de crédit aux fins des travaux de construction consenties à la coentreprise immobilière; les flux de trésorerie connexes reflétant les paiements d'intérêts subiront pour leur part cette incidence jusqu'à ce que les avances consenties soient remboursées.

Comme les obligations à court terme découlant de facilités bancaires bilatérales, qui ont généralement des taux d'intérêt variables, sont rarement impayées pendant des périodes dépassant une semaine, le risque de taux d'intérêt lié à cet élément n'est pas significatif.

Les emprunts à court terme découlant des ventes de créances clients à une fiducie de titrisation sans lien de dépendance représentent une dette à taux fixe. En raison des échéances à court terme de ces emprunts, le risque de taux d'intérêt lié à cet élément n'est pas significatif.

En ce qui a trait à notre dette à long terme actuellement non réglée, à l'exception du papier commercial et des montants prélevés sur nos facilités de crédit (note 21 d)), celle-ci est à taux fixe. La juste valeur de la dette à taux fixe fluctuera en fonction des variations des taux d'intérêt sur le marché.

Toutefois, en l'absence de remboursement par anticipation, les flux de trésorerie futurs connexes, eux, ne changeront pas. En raison des échéances à court terme du papier commercial, la juste valeur de ce dernier n'est pas touchée de façon significative par les variations des taux d'intérêt sur le marché, mais les flux de trésorerie connexes représentant les paiements d'intérêts pourraient l'être dans le cas où le papier commercial est renouvelé.

Les montants prélevés sur nos facilités de crédit à court et à long terme seront touchés par les variations des taux d'intérêt sur le marché de la même façon que le papier commercial.

De façon semblable à la dette à taux fixe, la juste valeur de nos dérivés liés aux swaps de taux fluctue en fonction des variations des taux d'intérêt sur le marché puisque le taux d'intérêt découlant du swap est fixe. Des variations des taux d'intérêt sur le marché n'auraient pas entraîné de fluctuations des flux de trésorerie futurs connexes en l'absence de remboursement par anticipation.

f) Autre risque de prix

Provisions

Nous sommes exposés à un autre risque de prix découlant des options de vente position vendeur fournies pour des participations ne donnant pas le contrôle, comme il est expliqué plus en détail à la *note 17 e)*.

Placements à court terme

Si le solde du poste « Placements à court terme » de l'état de la situation financière comprend des instruments de capitaux propres, nous serions exposés à des risques de prix sur instruments de capitaux propres.

Placements à long terme

Nous sommes exposés à des risques de prix sur instruments de capitaux propres découlant de placements classés comme étant disponibles à la vente. De tels placements sont détenus à des fins stratégiques plutôt qu'à des fins de négociation.

Dérivés liés à la rémunération fondée sur des actions

Nous sommes exposés à un autre risque de prix découlant de la rémunération fondée sur des actions réglée en trésorerie (l'appréciation du cours des actions de participation augmente la charge et la sortie de trésorerie

potentielle). Certains contrats de swap sur actions réglés en trésorerie ont été conclus, établissant un plafond sur notre coût relatif à l'option de règlement en espèces net liée à nos options sur actions (*note 13 b)*) et d'autres contrats ont été conclus, fixant le coût lié à nos unités d'actions restreintes (*note 13 c)*).

g) Risque de marché

Le bénéfice net et les autres éléments du résultat global pour les exercices clos les 31 décembre 2013 et 2012 auraient pu varier si les taux de change du dollar canadien par rapport au dollar américain, les taux d'intérêt sur le marché et le cours de nos actions de participation avaient présenté une variation des montants raisonnablement possibles par rapport à leurs valeurs réelles à la date de l'état de la situation financière.

L'analyse de sensibilité concernant notre exposition au risque de change à la date de clôture a été effectuée en fonction d'une variation hypothétique qui serait survenue à la date de l'état de la situation financière concerné (contrairement à l'application de la variation hypothétique à toutes les transactions pertinentes au cours des périodes considérées – se reporter à la *note 4 d)*). Les soldes libellés en dollars américains et les valeurs nominales des instruments financiers dérivés aux dates de l'état de la situation financière ont été utilisés aux fins des calculs.

L'analyse de sensibilité concernant notre exposition au risque de taux d'intérêt à la date de clôture a été effectuée en fonction d'une variation hypothétique qui serait survenue au début de l'exercice considéré et qui demeure inchangée jusqu'à la date de l'état de la situation financière. Les montants du capital et les valeurs nominales à la date de l'état de la situation financière concerné ont été utilisés aux fins des calculs.

L'analyse de sensibilité concernant notre exposition à l'autre risque de prix découlant de la rémunération fondée sur des actions à la date de clôture a été effectuée en fonction d'une variation hypothétique qui serait survenue à la date de l'état de la situation financière concerné. Le nombre théorique d'actions à la date de l'état de la situation financière concerné, qui inclut celui des contrats de swap sur actions réglés en trésorerie, a été utilisé aux fins des calculs.

La charge d'impôt sur le résultat, dont le montant net est pris en compte dans l'analyse de sensibilité, reflète les taux d'imposition prévus par la loi moyens pondérés pour les périodes de présentation de l'information financière.

Exercices clos les 31 décembre (Augmentation [diminution] en millions)	Bénéfice net		Autres éléments du résultat global		Bénéfice global	
	2013	2012	2013	2012	2013	2012
Variations raisonnables possibles des risques de marché ¹⁾						
Variation de 10 % du taux de change du dollar CA par rapport au dollar US						
Appréciation du dollar CA	(10)\$	(6)\$	(4)\$	(4)\$	(14)\$	(10)\$
Dépréciation du dollar CA	6 \$	6 \$	4 \$	4 \$	10 \$	10 \$
Variation de 25 points de base du taux d'intérêt sur le marché						
Augmentation du taux	(1)\$	(1)\$	– \$	– \$	(1)\$	(1)\$
Diminution du taux	1 \$	1 \$	– \$	– \$	1 \$	1 \$
Variation de 25 % ^{2),3)} du cours des actions de participation ⁴⁾						
Augmentation du cours	(4)\$	(3)\$	11 \$	7 \$	7 \$	4 \$
Diminution du cours	4 \$	3 \$	(11)\$	(7)\$	(7)\$	(4)\$

1) Ces sensibilités sont hypothétiques et doivent être considérées avec circonspection. Les variations du bénéfice net ou des autres éléments du résultat global ne peuvent généralement pas faire l'objet d'une extrapolation étant donné que la relation entre la variation de l'hypothèse et celle du bénéfice net ou des autres éléments du résultat global n'est pas nécessairement linéaire. Dans ce tableau, les répercussions de la variation d'une hypothèse donnée sur le montant du bénéfice net ou des autres éléments du résultat global sont calculées sans autre modification des hypothèses; or, dans la réalité, la variation d'un facteur peut entraîner la variation d'autres facteurs (par exemple, l'augmentation des taux d'intérêt sur le marché peut occasionner des taux de change plus favorables [une plus grande solidité du dollar canadien]), ce qui pourrait contribuer à amplifier ou à contrebalancer les sensibilités.

L'analyse de sensibilité se fonde sur l'hypothèse selon laquelle nous réaliserions les variations des taux de change et des taux d'intérêt sur le marché; or, en réalité, le marché concurrentiel dans lequel nous exerçons nos activités aurait une incidence sur cette hypothèse.

Il n'a pas été tenu compte de la différence dans le nombre théorique des actions liées aux attributions de rémunération fondée sur des actions effectuées au cours de la période de présentation de l'information financière qui pourrait s'être produite en raison d'une différence dans le cours des actions de participation.

2) Se reporter à la *note 13 b)* et la *note 13 c)* pour plus d'informations à l'égard de la variation des instruments de capitaux propres sous-jacents à la rémunération fondée sur des actions.

3) Afin de faciliter la comparaison continue des sensibilités, nous avons utilisé une variation constante d'une importance approximative. Reflétant les données portant sur une période de 4,75 ans et calculée sur une base mensuelle, ce qui est conforme aux hypothèses et méthodes établies, la volatilité du cours de nos actions ordinaires, au 31 décembre 2013, s'est établie à 16,5 % (le cours des actions sans droit de vote s'établissait à 20,4 % en 2012); reflétant les données portant sur la période de 12 mois close le 31 décembre 2013, la volatilité s'est établie à 20,0 % (le cours des actions sans droit de vote s'est établi à 8,5 % en 2012).

4) Les répercussions hypothétiques des variations du cours de nos actions de participation se limitent aux répercussions auxquelles donneraient lieu nos éléments liés à la rémunération fondée sur des actions qui sont comptabilisés à titre d'instruments de passif et les contrats de swap sur actions réglés en trésorerie connexes.

h) Juste valeur

Généralités

La valeur comptable de la trésorerie et des placements temporaires, des débiteurs, des obligations à court terme, des emprunts à court terme, des créditeurs et de certaines provisions (y compris des créditeurs à l'égard de la restructuration) correspond approximativement à leur juste valeur en raison de l'échéance immédiate ou à court terme de ces instruments financiers. La valeur comptable des placements à court terme, le cas échéant, égale leur juste valeur, car ces placements sont classés comme étant détenus à des fins de transaction. La juste valeur est déterminée directement en fonction des cours de marché sur des marchés actifs.

La valeur comptable de nos placements comptabilisés au moyen de la méthode du coût n'excède pas leur juste valeur. La juste valeur de nos placements classés comme étant disponibles à la vente est évaluée en fonction des cours de marché sur des marchés actifs ou d'autres preuves tangibles et claires de juste valeur.

La juste valeur de notre dette à long terme est évaluée en fonction des cours de marché sur des marchés actifs.

Les instruments financiers que nous évaluons à la juste valeur sur une base récurrente au cours des périodes suivant la comptabilisation initiale ainsi que le niveau au sein de la hiérarchie des justes valeurs utilisé pour les évaluer sont présentés dans le tableau ci-après.

Évaluations à la juste valeur à la date de clôture au moyen des éléments suivants :

Aux 31 décembre (en millions)	Valeur comptable		Cours relevés sur les marchés actifs pour des éléments identiques (Niveau 1)		Autres données importantes pouvant être observées (Niveau 2)		Données importantes ne pouvant être observées (Niveau 3)	
	2013	2012	2013	2012	2013	2012	2013	2012
Actif								
Dérivés liés aux opérations de change	5 \$	2 \$	– \$	– \$	5 \$	2 \$	– \$	– \$
Dérivés liés à la rémunération fondée sur des actions	10	10	–	–	10	10	–	–
Portefeuille de placements disponibles à la vente	30	45	11	29	19	16	–	–
	45 \$	57 \$	11 \$	29 \$	34 \$	28 \$	– \$	– \$
Passif								
Dérivés liés aux opérations de change	1 \$	– \$	– \$	– \$	1 \$	– \$	– \$	– \$

Dérivés

Les instruments financiers dérivés que nous évaluons à la juste valeur sur une base récurrente suivant la comptabilisation initiale sont présentés dans le tableau suivant.

Aux 31 décembre (en millions)				2013		2012	
Désignation	Date d'échéance maximale	Valeur nominale	Juste valeur et valeur comptable	Valeur nominale	Juste valeur et valeur comptable	Valeur nominale	Juste valeur et valeur comptable
Actifs courants¹⁾							
Dérivés utilisés pour gérer les éléments suivants							
Risque de change lié aux achats libellés en dollars américains	DFT ²⁾	2014	104 \$	3 \$	59 \$	1 \$	
Risque de change lié aux achats libellés en dollars américains	DFC ³⁾	2014	57 \$	2	59 \$	1	
Risque de change lié aux achats libellés en euros	DFT ²⁾	2014	1 \$	–	– \$	–	
Variations de la charge de rémunération fondée sur des actions (note 13 c))	DFC ³⁾	2014	4 \$	1	24 \$	7	
				6 \$		9 \$	
Autres actifs non courants¹⁾							
Dérivés utilisés pour gérer les éléments suivants							
Variations de la charge de rémunération fondée sur des actions (note 13 c))	DFC ³⁾	2015	88 \$	9 \$	31 \$	3 \$	
Passifs courants¹⁾							
Dérivés utilisés pour gérer les éléments suivants							
Risque de change lié aux produits libellés en dollars américains	DFT ²⁾	2014	32 \$	1 \$	20 \$	– \$	

1) Les actifs et passifs financiers dérivés ne font pas l'objet d'une compensation.

2) Dérivés désignés comme étant détenus à des fins de transaction au moment de la comptabilisation initiale; la comptabilité de couverture n'est pas appliquée.

3) Dérivés désignés comme étant détenus à des fins de couverture au moment de la comptabilisation initiale (éléments de couverture de flux de trésorerie); la comptabilité de couverture est appliquée.

Non-dérivés

Notre dette à long terme qui est évaluée au coût amorti et la juste valeur de celle-ci sont présentées dans le tableau suivant.

Aux 31 décembre (en millions)	2013		2012	
	Valeur comptable	Juste valeur	Valeur comptable	Juste valeur
Dette à long terme	7 493 \$	7 935 \$	6 256 \$	7 109 \$

i) Comptabilisation des profits et des pertes sur les dérivés

Le tableau suivant présente les profits et les pertes, excluant les incidences de l'impôt sur le résultat, sur les instruments dérivés classés à titre d'éléments de couverture de flux de trésorerie ainsi que le poste où ils sont présentés dans les comptes consolidés de résultat et de résultat global; il n'y avait aucune partie inefficace des instruments dérivés classés à titre d'éléments de couverture de flux de trésorerie pour les périodes présentées.

Exercices clos les 31 décembre (en millions)	Montant du profit (de la perte) comptabilisé(e) dans les autres éléments du résultat global (partie efficace) (note 10)		Poste	Profit reclassé des autres éléments du résultat global au résultat (partie efficace) (note 10)	
	2013	2012		Montant	
	2013	2012		2013	2012
Dérivés utilisés pour gérer ce qui suit :					
Risque de change lié aux achats libellés en dollars américains	6 \$	– \$	Achat de biens et services	5 \$	2 \$
Variations de la charge de rémunération fondée sur des actions (note 13 c))	12	13	Charge au titre des avantages du personnel	12	14
Risque de taux d'intérêt lié à la possible émission future de titres de créance	–	(3)	Coûts de financement	–	–
	18 \$	10 \$		17 \$	16 \$

Le tableau suivant présente les profits et les pertes découlant des instruments dérivés qui sont classés à titre d'éléments détenus à des fins de transaction et qui ne sont pas désignés comme faisant partie d'une relation de couverture, ainsi que le poste où ils sont présentés dans les comptes consolidés de résultat et de résultat global.

Exercices clos les 31 décembre (en millions)	Profit comptabilisé au résultat sur les dérivés		
	Poste	2013	2012
Dérivés utilisés pour gérer le risque de change	Coûts de financement	11 \$	2 \$
Dérivés utilisés pour gérer les variations de la charge de rémunération fondée sur des actions	Charge au titre des avantages du personnel	–	1
		11 \$	3 \$

6 | Autres produits opérationnels

Exercices clos les 31 décembre (en millions)	Note	2013	2012
Aide publique, incluant l'amortissement du compte de report		55 \$	58 \$
Produit (perte) des placements		(1)	-
Produits d'intérêts	18 c)	2	1
Profit à la cession des actifs et autres		12	10
		68 \$	69 \$

Nous avons reçu de l'aide publique, selon la définition des IFRS de l'IASB, d'un certain nombre de sources et nous incluons ces encaissements dans les autres produits opérationnels.

Subventions du CRTC

Les coûts engagés par les entreprises de services locaux pour fournir les services téléphoniques résidentiels de base du niveau requis par le CRTC dans les zones de desserte à coût élevé sont supérieurs aux montants que le CRTC leur permet de facturer pour ce niveau de service. Afin d'améliorer la situation, le CRTC transfère dans un fonds central tous les paiements de contribution qu'il a perçus auprès de tous les fournisseurs canadiens de services de télécommunications enregistrés (y compris les fournisseurs de services de transmission de la voix, de transmission de données et de services mobiles), qui sont ensuite versés aux entreprises de services locaux titulaires à titre de subventions pour subventionner le prix coûtant des services

téléphoniques résidentiels de base dans les zones de desserte à coût élevé ne faisant pas l'objet d'une abstention. Les subventions sont fondées sur l'exigence de subvention totale calculée sous forme de taux par ligne d'accès au réseau et par tranche de tarification. Pour l'exercice clos le 31 décembre 2013, les montants que nous avons reçus au titre des subventions se sont élevés à 24 millions de dollars (27 millions de dollars en 2012).

À l'heure actuelle, le CRTC détermine, à l'échelle nationale, la contribution annuelle totale nécessaire pour payer les subventions et perçoit ensuite les paiements de contribution auprès des fournisseurs canadiens de services de télécommunications, calculés en pourcentage de leurs revenus de services de télécommunications selon la définition du CRTC. Le taux de contribution final pour 2013 était de 0,53 % et le taux provisoire pour 2014 a été fixé à un taux semblable, soit 0,53 %. Pour l'exercice clos le 31 décembre 2013, nos contributions au fonds central, qui sont comptabilisées comme des biens et services achetés, se sont établies à 29 millions de dollars (36 millions de dollars en 2012).

Gouvernement du Québec

Les salaires pour les postes d'emploi situés dans la province de Québec, principalement dans le secteur de la technologie de l'information sont admissibles à des crédits d'impôt. À cet égard, pour l'exercice clos le 31 décembre 2013, nous avons comptabilisé un montant de 7 millions de dollars (11 millions de dollars en 2012).

7 | Charge au titre des avantages du personnel

Exercices clos les 31 décembre (en millions)	Note	2013	2012
			(Données ajustées – note 2 a))
Charge au titre des avantages du personnel – montant brut			
Salaires		2 321 \$	2 211 \$
Rémunération fondée sur des actions	13	105	74
Régimes de retraite – à prestations définies	14 b)	108	103
Régimes de retraite – à cotisations définies	14 g)	77	70
Coûts de restructuration	15 b)	71	38
Autres		151	129
		2 833	2 625
Coûts internes de la main-d'œuvre incorporés à l'actif			
Immobilisations corporelles		(286)	(266)
Immobilisations incorporelles amortissables		(123)	(117)
		(409)	(383)
		2 424 \$	2 242 \$

8

Coûts de financement

Exercices clos les 31 décembre (en millions)	Note	2013	2012
			(Données ajustées – note 2 a))
Charges d'intérêts¹⁾			
Intérêts sur la dette à long terme		363 \$	338 \$
Intérêts sur les emprunts à court terme et autres		9	12
Effet de la désactualisation de provisions	20	8	5
Prime au titre du remboursement par anticipation de la dette à long terme	21 b)	23	–
		403	355
Intérêts des régimes à prestations définies du personnel, montant net	14 b), c)	54	42
Opérations de change		(2)	(8)
		455	389
Produits d'intérêts			
Intérêts sur les remboursements d'impôt sur le résultat		(4)	(14)
Autres		(4)	(1)
		(8)	(15)
		447 \$	374 \$

1) Aucun coût de financement n'a été incorporé dans les immobilisations corporelles et immobilisations incorporelles au cours des exercices clos les 31 décembre 2013 et 2012.

9

Impôt sur le résultat

a) Composition des charges et rapprochement des taux

Exercices clos les 31 décembre (en millions)	2013	2012
		(Données ajustées – note 2 a))
Charge (économie) d'impôt exigible		
Pour la période de présentation de l'information financière considérée	457 \$	331 \$
Ajustements corrélatifs au redressement lié à des questions fiscales d'exercices antérieurs	(4)	(37)
	453	294
Charge (économie) d'impôt différé		
Survenant à la naissance et au renversement des différences temporaires	9	86
Réévaluation du passif d'impôt différé pour refléter les taux d'imposition prévus par la loi futurs	22	12
Ajustements corrélatifs au redressement lié à des questions fiscales d'exercices antérieurs	(10)	24
	21	122
	474 \$	416 \$

Notre charge d'impôt diffère de celle obtenue par l'application des taux d'imposition prévus par la loi en raison des éléments suivants :

Exercices clos les 31 décembre (en millions de dollars)	2013	2012
		(Données ajustées – note 2 a))
Impôts de base combinés aux taux d'imposition prévus par la loi moyens pondérés	461 \$ 26,1 %	415 \$ 25,7 %
Réévaluation du passif d'impôt différé pour refléter les taux d'imposition prévus par la loi futurs	22	12
Écart de taux d'imposition appliqué au redressement lié à des questions fiscales d'exercices antérieurs et ajustements corrélatifs à ce redressement	(14)	(13)
Autres	5	2
Charge d'impôt sur le résultat présentée dans les comptes consolidés de résultat et de résultat global	474 \$ 26,8 %	416 \$ 25,7 %

Les taux d'imposition prévus par la loi moyens pondérés au titre de nos impôts de base combinés résultent des éléments suivants :

Exercices clos les 31 décembre	2013	2012
Taux fédéral de base	14,7 %	14,7 %
Taux provincial moyen pondéré	10,8	10,3
Autres juridictions fiscales	0,6	0,7
	26,1 %	25,7 %

b) Différences temporaires

Nous avons recours à des estimations importantes relativement à la composition de notre passif d'impôt différé. Nos activités sont complexes,

et les interprétations, les règlements et les lois liés à l'impôt sur le résultat changent constamment. En conséquence, il y a généralement des questions fiscales à étudier.

Les différences temporaires constituant le montant net du passif d'impôt différé et les montants de la charge d'impôt différé comptabilisés dans les comptes consolidés de résultat et de résultat global pour chaque différence temporaire sont estimés ci-après.

(en millions)	Immobilisations corporelles et immobilisations incorporelles amortissables	Immobilisations incorporelles à durée d'utilité indéterminée	Revenu tiré d'une société de personnes non attribué aux fins de l'impôt	Montants nets au titre de la retraite et de la rémunération fondée sur des actions	Réserves actuellement non déductibles	Pertes pouvant être reportées ¹⁾	Autres	Passif d'impôt différé, montant net
				(Données ajustées – note 2 a))				(Données ajustées – note 2 a))
Au 1 ^{er} janvier 2012	394 \$	1 113 \$	421 \$	(246)\$	(86)\$	(35)\$	39 \$	1 600 \$
Montants comptabilisés dans les éléments suivants								
Bénéfice net	62	40	35	8	(11)	2	(14)	122
Autres éléments du résultat global	–	–	–	(104)	–	–	3	(101)
Acquisitions d'entreprises et autres	–	2	–	–	–	–	1	3
Au 31 décembre 2012	456	1 155	456	(342)	(97)	(33)	29	1 624
Montants comptabilisés dans les éléments suivants								
Bénéfice net	84	35	(58)	(18)	11	(3)	(30)	21
Autres éléments du résultat global	–	–	–	342	–	–	(1)	341
Acquisitions d'entreprises et autres	–	45	–	–	(4)	(118)	(18)	(95)
Au 31 décembre 2013	540 \$	1 235 \$	398 \$	(18)\$	(90)\$	(154)\$	(20)\$	1 891 \$

1) Nous prévoyons être en mesure d'utiliser nos pertes autres qu'en capital avant qu'elles ne viennent à échéance.

Les IFRS de l'IASB exigent de présenter séparément les différences temporaires découlant de l'excédent de la valeur comptable de participations dans des filiales et des sociétés de personnes par rapport à leur valeur fiscale et pour lesquelles aucun passif d'impôt différé n'a été comptabilisé. Dans notre cas précis, cette présentation entre en ligne de compte pour nos participations dans des filiales canadiennes et dans des sociétés de personnes canadiennes. Nous ne sommes pas tenus de comptabiliser ce passif d'impôt différé puisque nous sommes en mesure de contrôler le moment du renversement des différences temporaires et la manière dont celui-ci sera effectué, différences qui ne devraient pas être exigibles à l'impôt, et qu'il est probable que ces différences ne se renverseront pas dans un avenir prévisible. Bien que nous soyons en mesure de contrôler le moment et la méthode de renversement des différences temporaires concernant nos filiales étrangères, et qu'il ne soit pas probable que de telles différences s'inverseront dans un avenir prévisible, nous devons comptabiliser tous les impôts latents liés au rapatriement de la presque totalité des bénéfices non distribués dans nos filiales étrangères.

c) Autres

Nous avons des pertes en capital nettes et ces pertes peuvent uniquement être portées en diminution des gains en capital imposables réalisés. Nous prévoyons inclure un report de perte en capital prospectif d'un montant net de 4 millions de dollars (4 millions de dollars en 2012) dans nos déclarations de revenus canadiennes. Au cours de l'exercice clos le 31 décembre 2013, nous avons comptabilisé une économie de néant (1 million de dollars en 2012) au titre des pertes en capital nettes.

Nous exerçons des activités de recherche et développement qui sont admissibles à des crédits d'impôt à l'investissement. Au cours de l'exercice clos le 31 décembre 2013, nous avons inscrit des crédits d'impôt à l'investissement de 9 millions de dollars (8 millions de dollars en 2012). Du montant total des crédits d'impôt à l'investissement que nous avons inscrits au cours de l'exercice clos le 31 décembre 2013, une tranche de 5 millions de dollars (5 millions de dollars en 2012) a été comptabilisée en réduction des immobilisations corporelles et incorporelles et le reste, en réduction des biens et des services achetés.

10 | Autres éléments du résultat global

Exercices clos les 31 décembre (en millions)	Éléments qui peuvent être ultérieurement reclassés en résultat						Éléments qui ne sera jamais reclassé en résultat	Autres éléments du résultat global	
	Variation de la juste valeur latente des dérivés désignés à titre de couvertures de flux de trésorerie (note 4 ii)			Écart de change cumulé	Variation de la juste valeur latente des actifs financiers disponibles à la vente	Cumul des autres éléments du résultat global			Réévaluations au titre du régime à prestations définies du personnel ¹⁾
	Profits survenus au cours de la période	(Profits) de périodes antérieures transférés en résultat net au cours de la période considérée	Total						
<i>(Données ajustées – note 2 a))</i>									
Solde cumulé au 1 ^{er} janvier 2012			7 \$	4 \$	– \$	11 \$			
Autres éléments du résultat global									
Montant	10 \$	(16)\$	(6)	–	38	32	(390)\$		
Impôt sur le résultat	2 \$	(4)\$	(2)	–	5	3	(104)		
Montant net			(4)	–	33	29	(286)\$		
Solde cumulé au 31 décembre 2012			3	4	33	40			
Autres éléments du résultat global									
Montant	18 \$	(17)\$	1	4	(15)	(10)	1 340 \$		
Impôt sur le résultat	5 \$	(4)\$	1	–	(2)	(1)	342		
Montant net			–	4	(13)	(9)	998 \$		
Solde cumulé au 31 décembre 2013			3 \$	8 \$	20 \$	31 \$			

1) Les montants présentés dans les réévaluations au titre du régime à prestations définies du personnel comprennent les éléments suivants :

Exercices clos les 31 décembre	2013			2012		
	Régimes de retraite à prestations définies (note 14 b))	Autres régimes à prestations définies (note 14 c))	Total	Régimes de retraite à prestations définies (note 14 b))	Autres régimes à prestations définies (note 14 c))	Total
Rendement réel de l'actif des régimes supérieur (inférieur) au taux d'actualisation	717 \$	– \$	717 \$	266 \$	(1)\$	265 \$
Réévaluations découlant des éléments suivants :						
Hypothèses démographiques	(299)	(1)	(300)	7	7	14
Hypothèses financières	973	2	975	(667)	(2)	(669)
Variation attribuable à l'incidence visant à limiter le montant net de l'actif au titre des prestations définies au plafond relatif aux actifs des régimes	(54)	2	(52)	–	–	–
	1 337 \$	3 \$	1 340 \$	(394)\$	4 \$	(390)\$

Au 31 décembre 2013, notre estimation du montant net des profits existants découlant de la juste valeur latente des dérivés désignés à titre de couvertures de flux de trésorerie, qui sont présentés dans le cumul

des autres éléments du résultat global et qui devraient faire l'objet d'un reclassement en résultat net au cours des 12 prochains mois, est de néant, excluant les incidences fiscales.

11 | Montants par action

Le bénéfice net de base par action de participation est calculé au moyen de la division du bénéfice net par le nombre moyen pondéré total d'actions de participation en circulation au cours de la période. Le bénéfice net dilué par action de participation est calculé pour tenir compte des attributions d'options sur actions et des unités d'actions restreintes.

Le tableau ci-dessous présente le rapprochement des dénominateurs entrant dans le calcul du bénéfice par action de base et du bénéfice par action dilué. Le bénéfice net est égal au bénéfice net dilué pour toutes les périodes présentées.

Exercices clos les 31 décembre (en millions*)	2013	2012
Nombre moyen pondéré total de base d'actions de participation en circulation	640	651
Effet des titres dilutifs		
Attributions d'options sur actions	3	4
Nombre moyen pondéré total dilué d'actions de participation en circulation	643	655

Pour l'exercice clos le 31 décembre 2013, le calcul du bénéfice net dilué par action de participation ne tient pas compte de certaines attributions d'options sur actions en cours d'un nombre de néant (1 million* en 2012), parce que le prix d'exercice de ces attributions d'options était supérieur au cours de marché moyen des actions de participation durant les périodes considérées.

12 | Dividendes par action

a) Dividendes déclarés

Exercices clos les 31 décembre
(en millions, sauf les montants par action)

Dividendes sur actions de participation	2013				2012			
	Déclarés		Versés aux actionnaires le	Total	Déclarés		Versés aux actionnaires le	Total
En date du	Par action*	En date du			Par action*			
Dividende du premier trimestre	11 mars 2013	0,32 \$	1 ^{er} avril 2013	209 \$	9 mars 2012	0,290 \$	2 avril 2012	189 \$
Dividende du deuxième trimestre	10 juin 2013	0,34	2 juillet 2013	222	8 juin 2012	0,305	3 juillet 2012	198
Dividende du troisième trimestre	10 sept. 2013	0,34	1 ^{er} oct. 2013	213	10 sept. 2012	0,305	1 ^{er} oct. 2012	199
Dividende du quatrième trimestre	11 déc. 2013	0,36	2 janvier 2014	222	11 déc. 2012	0,320	2 janvier 2013	208
		1,36 \$		866 \$		1,220 \$		794 \$

Le 12 février 2014, le conseil d'administration a déclaré un dividende trimestriel de 0,36 \$ par action sur nos actions ordinaires émises et en circulation; ce dividende est payable le 1^{er} avril 2014 aux actionnaires inscrits à la fermeture des bureaux le 11 mars 2014. Le montant final du paiement des dividendes est tributaire du nombre d'actions ordinaires émises et en circulation à la fermeture des bureaux le 11 mars 2014.

b) Régime de réinvestissement des dividendes et d'achat d'actions

Généralités

Nous avons un régime de réinvestissement des dividendes et d'achat d'actions dans le cadre duquel les détenteurs d'actions de participation peuvent acquérir des actions de participation en réinvestissant les dividendes et en effectuant des paiements additionnels facultatifs en espèces au fiduciaire. En vertu de ce régime, nous avons le choix d'offrir de nouvelles actions ou de demander au fiduciaire d'en acquérir sur le marché boursier.

Réinvestissement des dividendes

Nous pouvons, à notre gré, offrir les actions de participation à un escompte pouvant aller jusqu'à 5 % du cours du marché. Nous avons demandé au fiduciaire d'acquérir sur le marché boursier les actions de participation sans escompte. En ce qui a trait aux dividendes sur actions de participation déclarés au cours de l'exercice clos le 31 décembre 2013, un montant de 50 millions de dollars (32 millions de dollars en 2012), a été réinvesti dans des actions de participation.

Paiements facultatifs en espèces

En vertu de l'option de rachat d'actions du régime, les actionnaires admissibles peuvent, sur une base mensuelle, faire des paiements facultatifs en espèces et acheter nos actions ordinaires au cours du marché sans avoir à payer une commission de courtage ou des frais de service; ces achats sont assujettis à un investissement minimal de 100 \$ par transaction et à un montant maximal de 20 000 \$ par année civile.

* Les chiffres tiennent compte de l'application rétrospective du fractionnement d'actions du 16 avril 2013 (se reporter à la note 22 b)).

13 | Rémunération fondée sur des actions

a) Éléments de la rémunération fondée sur des actions

La charge au titre des avantages du personnel figurant dans les comptes consolidés de résultat et de résultat global ainsi que dans les tableaux consolidés des flux de trésorerie comprend les montants de la rémunération fondée sur des actions suivants :

Exercices clos les 31 décembre	2013			2012		
	Charge au titre des avantages du personnel	Sorties de trésorerie liées aux activités opérationnelles connexes	Ajustement au tableau des flux de trésorerie	Charge au titre des avantages du personnel	Sorties de trésorerie liées aux activités opérationnelles connexes	Ajustement au tableau des flux de trésorerie
(en millions)						
Attributions d'options sur actions	6 \$	– \$	6 \$	6 \$	– \$	6 \$
Unités d'actions restreintes ¹⁾	65	(47)	18	37	(34)	3
Régime d'actionariat des employés	34	(34)	–	31	(31)	–
	105 \$	(81)\$	24 \$	74 \$	(65)\$	9 \$

1) La charge découlant des unités d'actions restreintes est présentée déduction faite des incidences du contrat de swap sur actions réglé en trésorerie (se reporter à la note 4 i)).

Pour l'exercice clos le 31 décembre 2013, les sorties de trésorerie liées aux activités opérationnelles connexes en ce qui a trait aux unités d'actions restreintes sont présentées déduction faite des entrées de trésorerie découlant des contrats de swap sur actions réglés en trésorerie de 15 millions de dollars (14 millions de dollars en 2012). Pour l'exercice clos le 31 décembre 2013, l'économie d'impôt sur le résultat découlant de la rémunération fondée sur des actions s'est établie à 26 millions de dollars (17 millions de dollars en 2012).

l'attribution. Les attributions d'options sur actions octroyées dans le cadre des régimes peuvent être exercées au cours de périodes définies ne dépassant pas sept ans à compter du moment de l'attribution; avant 2003, les attributions d'options sur actions qui étaient octroyées étaient assorties de périodes d'exercice ne dépassant pas dix ans.

Nous appliquons la méthode de la juste valeur pour comptabiliser les attributions de rémunérations fondées sur des actions à nos dirigeants et autres employés. La période d'acquisition des droits au titre des attributions d'options sur actions est habituellement de trois ans (la durée de service requise), mais elle peut aussi s'échelonner sur une période maximale de cinq ans. La méthode d'acquisition de ces droits (en bloc ou graduelle) est déterminée à la date d'attribution ou avant cette date; toutes les attributions d'options sur actions octroyées après 2004 sont des attributions comportant des droits d'acquisition en bloc.

b) Attributions d'options sur actions

Généralités

Nous utilisons des attributions d'options sur actions en guise de fidélisation et de rémunération au rendement. Des employés peuvent recevoir des options leur permettant d'acheter des actions de participation, à un prix correspondant à la juste valeur de marché des actions au moment de

Le tableau suivant présente un sommaire de l'évolution de nos régimes d'options sur actions.

Exercices clos les 31 décembre	2013		2012	
	Nombre d'options sur actions*	Prix moyen pondéré des options sur actions*	Nombre d'options sur actions*	Prix moyen pondéré des options sur actions*
En cours, au début	14 541 378	21,52 \$	19 147 402	19,71 \$
Attribuées	–	– \$	2 144 144	29,19 \$
Exercées ¹⁾	(6 011 649)	19,26 \$	(6 191 574)	18,73 \$
Ayant fait l'objet d'une renonciation	(369 386)	24,97 \$	(497 252)	20,40 \$
Éteintes	(58 490)	21,57 \$	(61 342)	14,75 \$
En cours, à la fin	8 101 853	23,03 \$	14 541 378	21,52 \$

1) La valeur intrinsèque totale des attributions d'options sur actions exercées pour l'exercice clos le 31 décembre 2013 se chiffrait à 94 millions de dollars (65 millions de dollars en 2012) [reflétant un prix moyen pondéré aux dates d'exercice de 34,98 \$ l'action* (29,22 \$ l'action* en 2012)].

Le tableau suivant présente le rapprochement du nombre d'options sur actions exercées et du nombre d'actions de participation émises.

Exercices clos les 31 décembre	2013*	2012*
Actions de participation émises en vertu de l'exercice d'options sur actions	200	104 800
Actions de participation émises ou pouvant être émises en vertu du choix de l'option de règlement en capitaux propres net liée aux attributions d'options sur actions	2 686 746	2 124 042
Incidence de notre choix de régler les exercices d'attributions d'options sur actions au moyen de l'option de règlement en capitaux propres net	3 324 703	3 962 732
Options sur actions exercées	6 011 649	6 191 574

* Les chiffres tiennent compte de l'application rétrospective du fractionnement d'actions du 16 avril 2013 (se reporter à la note 22 b)).

Le tableau suivant présente les échéances et les prix d'exercice de nos options sur actions en cours, qui concernent toutes des actions ordinaires au 31 décembre 2013.

Options en cours						Options pouvant être exercées	
Fourchette de prix des options*						Total	
Prix le plus bas	14,91 \$	20,78 \$	25,01 \$	30,15 \$	14,91 \$		
Prix le plus haut	19,84 \$	24,63 \$	29,48 \$	32,32 \$	32,32 \$		
Date d'échéance et nombre d'actions*						Nombre d'actions*	Prix moyen pondéré*
2014	–	3 460	399 041	19 510	422 011	422 011	28,40 \$
2015	3 260	951 155	–	–	954 415	954 415	21,95 \$
2016	744 368	–	–	–	744 368	744 368	15,32 \$
2017	1 256 631	75 260	–	–	1 331 891	1 321 151	16,66 \$
2018	–	2 577 774	93 650	–	2 671 424	–	– \$
2019	–	–	1 961 254	16 490	1 977 744	–	– \$
	2 004 259	3 607 649	2 453 945	36 000	8 101 853	3 441 945	
Durée de vie contractuelle résiduelle moyenne pondérée (en années)	2,8	3,4	4,5	2,8	3,6		
Prix moyen pondéré*	16,00 \$	22,87 \$	28,88 \$	31,88 \$	23,03 \$		
Valeur intrinsèque totale ¹⁾ (en millions)	41 \$	49 \$	19 \$	– \$	109 \$		
Options pouvant être exercées							
Nombre d'actions*	2 004 259	1 019 135	399 041	19 510	3 441 945		
Durée de vie contractuelle résiduelle moyenne pondérée (en années)	2,8	1,3	0,2	0,4	2,0		
Prix moyen pondéré*	16,00 \$	21,96 \$	28,28 \$	32,04 \$	19,28 \$		
Valeur intrinsèque totale ¹⁾ (en millions)	41 \$	15 \$	3 \$	– \$	59 \$		

1) La valeur intrinsèque totale est calculée en fonction du prix par action ordinaire au 31 décembre 2013, qui s'établit à 36,56 \$.

Attributions d'options sur actions comptabilisées à titre d'instruments de capitaux propres

La juste valeur moyenne pondérée des attributions d'options sur actions octroyées et les hypothèses moyennes pondérées utilisées dans l'estimation de la juste valeur au moment de l'attribution, calculées à l'aide du modèle d'évaluation des options de Black et Scholes (modèle analytique) se présentent comme suit :

Exercice clos le 31 décembre	2012
Juste valeur de l'attribution d'options sur actions (par option sur actions)*	3,68 \$
Taux d'intérêt sans risque	1,7 %
Durée de vie prévue ¹⁾ (en années)	4,75
Volatilité attendue	22,9 %
Taux de rendement	4,2 %

1) La durée contractuelle maximale des attributions d'options sur actions octroyées en 2012 était de sept ans.

Le taux d'intérêt sans risque utilisé pour déterminer la juste valeur des attributions d'options sur actions est basé sur une courbe des taux du gouvernement du Canada qui a cours au moment de l'attribution. La durée de vie prévue des attributions d'options sur actions est fondée sur nos données historiques relatives à l'exercice de l'attribution d'options sur actions. De même, la volatilité attendue tient compte de la volatilité historique du prix de nos actions sans droit de vote. Le taux de rendement représente le dividende annualisé ayant cours à la date d'attribution, divisé par le prix d'exercice de l'attribution d'options sur actions. Les dividendes ne sont pas versés sur des attributions d'options sur actions non exercées et ne peuvent faire l'objet d'acquisition de droits.

Certaines attributions d'options comportent une option de règlement en capitaux propres net. Le titulaire d'options ne dispose pas du choix d'exercer l'option de règlement en capitaux propres net; il nous revient de choisir si l'exercice d'une attribution d'options sur actions est réglé comme une option sur actions ou au moyen de l'option de règlement en capitaux propres net.

Attributions d'options sur actions comptabilisées à titre d'instruments de passif

La presque totalité de nos attributions d'options sur actions en cours qui avaient été octroyées avant le 1^{er} janvier 2005 avaient une option de règlement en espèces net. Le titulaire d'options avait le choix d'exercer cette attribution d'options sur actions au moyen du règlement en espèces net. Les attributions d'options sur actions en cours qui comportaient cette option ont pris davantage les caractéristiques d'instruments de passif plutôt que d'instruments de capitaux propres. Pour les attributions d'options sur actions en cours qui ont été modifiées et octroyées après 2001, la charge minimale comptabilisée correspondait à leurs justes valeurs à la date d'attribution.

Nous avons conclu un contrat de swap sur actions réglé en trésorerie qui établissait un plafond de nos coûts liés à la presque totalité des attributions d'options sur actions en cours comportant cette option.

Au 31 décembre 2012, toutes les attributions d'options sur actions comportant l'option de règlement en espèces net avaient été exercées, avaient fait l'objet d'une renonciation ou avaient été éteintes; par conséquent, aucune n'était en cours.

* Les chiffres tiennent compte de l'application rétrospective du fractionnement d'actions du 16 avril 2013 (se reporter à la note 22 b)).

c) Unités d'actions restreintes

Nous utilisons des unités d'actions restreintes en guise de fidélisation et de rémunération au rendement. Chaque unité d'action restreinte est de valeur nominale égale à une action de participation, et donne normalement droit aux dividendes auxquels cette unité aurait donné lieu si elle avait effectivement été une action de participation émise et en circulation; les dividendes théoriques sont inscrits à titre d'émissions d'unités d'actions restreintes supplémentaires au cours de la durée de vie de l'unité en question. En raison du mécanisme des dividendes théoriques, la juste valeur à la date

d'attribution des unités d'actions restreintes est égale à la juste valeur de marché des actions correspondantes à la date d'attribution. Les unités d'actions restreintes deviennent généralement payables lorsque les droits sont acquis. La période d'acquisition habituelle des droits sur les unités d'actions restreintes est de 33 mois (la durée de service requise). La méthode d'acquisition de ces droits (en bloc ou graduelle) est déterminée à la date d'attribution ou avant cette date; la plupart des unités d'actions restreintes en cours comportent des droits d'acquisition en bloc. Le passif connexe est normalement réglé en trésorerie.

Le tableau suivant présente un sommaire des mouvements de nos unités d'actions restreintes.

Exercices clos les 31 décembre	2013						2012
	Nombre d'unités d'actions restreintes*		Juste valeur moyenne pondérée à la date d'attribution*	Nombre d'unités d'actions restreintes*		Juste valeur moyenne pondérée à la date d'attribution*	
	Droits non acquis	Droits acquis		Droits non acquis	Droits acquis		
En cours, au début							
Droits non acquis	2 937 872	–	26,29 \$	2 943 672	–	20,30 \$	
Droits acquis	–	24 864	24,10 \$	–	31 902	19,19 \$	
Émissions							
Attribution initiale	2 523 819	–	34,78 \$	1 462 912	–	29,15 \$	
Au lieu de dividendes	192 553	287	34,15 \$	144 226	174	30,26 \$	
Droits acquis	(1 674 511)	1 674 511	24,57 \$	(1 501 202)	1 501 202	17,45 \$	
Réglées en espèces	–	(1 680 903)	24,41 \$	–	(1 508 372)	17,36 \$	
Ayant fait l'objet d'une renonciation ou annulées	(146 436)	–	29,31 \$	(111 736)	(42)	20,97 \$	
En cours, à la fin							
Droits non acquis	3 833 297	–	32,73 \$	2 937 872	–	26,29 \$	
Droits acquis	–	18 759	32,47 \$	–	24 864	24,10 \$	

En ce qui a trait à certaines émissions d'unités d'actions restreintes, nous avons conclu des contrats à terme d'actions réglés en trésorerie, qui fixent notre coût; ces renseignements ainsi que le calendrier de nos unités d'actions restreintes en cours au 31 décembre 2013 dont les droits n'ont pas été acquis sont présentés dans le tableau suivant.

Acquisition des droits au cours des exercices se clôturant les 31 décembre	Nombre d'unités d'actions restreintes à coût fixe*	Coût fixe par unité d'action restreinte*	Nombre d'unités d'actions restreintes à coût variable*	Nombre total d'unités d'actions restreintes dont les droits ne sont pas acquis*
2014	130 000	33,30 \$	185 201	315 201
2015	2 642 000	34,63 \$	876 096	3 518 096
	2 772 000		1 061 297	3 833 297

d) Régime d'actionariat des employés

Nous avons un régime d'actionariat des employés qui permet aux employés admissibles allant jusqu'à une certaine catégorie d'emploi d'acheter nos actions ordinaires au moyen de retenues sur la paie régulières s'établissant entre 1 % et 10 % de leur salaire; pour les catégories d'emploi dont la rémunération est plus élevée, ces retenues peuvent s'établir entre 1 % et 55 % du salaire de l'employé. Nous devons verser des cotisations à un pourcentage s'établissant entre 20 % et 40 %, que nous avons nous-mêmes déterminé, pour chaque dollar cotisé par l'employé, jusqu'à concurrence d'un maximum de 6 % de la paie de l'employé admissible. Pour les exercices clos les 31 décembre 2013 et 2012, nous avons versé une cotisation de 40 % pour les employés allant jusqu'à une certaine catégorie d'emploi; pour les catégories d'emploi dont la rémunération est plus élevée, nous avons versé une cotisation de 35 %. Nous comptabilisons nos cotisations à titre de composante de la charge au titre des avantages du personnel et les droits sur notre cotisation sont acquis selon la première éventualité entre le dernier jour du participant

au régime à notre emploi et le dernier jour ouvrable de l'année civile au cours duquel nous avons versé notre cotisation, à moins que le participant au régime n'ait fait l'objet d'un licenciement motivé, auquel cas, il sera déchu des cotisations que nous avons versées au cours de l'exercice.

Exercices clos les 31 décembre (en millions)	2013	2012
Cotisations du personnel	93 \$	84 \$
Cotisations de l'employeur	34	31
	127 \$	115 \$

En vertu de ce régime, nous avons le choix d'offrir de nouvelles actions ou de demander au fiduciaire d'en acquérir sur le marché boursier. Pour les exercices clos les 31 décembre 2013 et 2012, toutes les actions ordinaires émises à l'intention des employés conformément à ce régime avaient été achetées sur le marché boursier aux cours de négociation habituels.

* Les chiffres tiennent compte de l'application rétrospective du fractionnement d'actions du 16 avril 2013 (se reporter à la note 22 b)).

14 | Avantages du personnel futurs

Nous avons divers régimes à prestations définies et à cotisations définies procurant des prestations de retraite, d'autres avantages de retraite ainsi que des avantages postérieurs à l'emploi à la plupart de nos employés. Aux 31 décembre 2013 et 2012, tous les régimes de retraite à prestations définies enregistrés ne sont plus offerts à presque tous les nouveaux participants et la quasi-totalité des droits aux prestations ont été acquis. Les autres régimes comprennent un régime pour les soins de santé à l'intention des anciens employés de TELUS Québec Inc. Les régimes d'avantages auxquels un employé participe reflètent l'évolution de l'histoire de notre société.

Régime de retraite de TELUS Corporation

Les membres de la direction et les professionnels de l'Alberta qui sont entrés à notre service avant le 1^{er} janvier 2001 ainsi que certains salariés syndiqués qui sont entrés à notre service avant le 9 juin 2011 sont couverts par ce régime de retraite contributif à prestations définies, qui représente un peu plus de la moitié du total de nos obligations au titre des prestations constituées. Le régime comporte un compte de prestations complémentaires qui peut fournir une indexation à hauteur de 70 % de la modification annuelle d'un indice des prix à la consommation donné. La rémunération ouvrant droit à pension est déterminée en fonction de la moyenne des cinq meilleures années comprises dans la période de dix ans précédant le départ à la retraite.

Régime de retraite à l'intention des membres de la direction et des professionnels de TELUS Corporation

Ce régime de retraite à prestations définies qui, sous réserve de certaines exceptions limitées, a cessé d'admettre de nouveaux participants le 1^{er} janvier 2006 et qui compte pour environ un quart du total de notre obligation au titre des prestations constituées, offre des prestations de retraite selon un mode non contributif. Par ailleurs, les employés couverts peuvent annuellement, selon un mode contributif, augmenter ou rehausser les niveaux de prestations de retraite au-delà des prestations de base. Au niveau supérieur des prestations de retraite, le régime de retraite à prestations définies prévoit une indexation à 100 % d'un indice des prix à la consommation donné, jusqu'à un maximum de 2 % par année. La rémunération ouvrant droit à pension est déterminée en fonction de la moyenne annualisée des 60 meilleurs mois consécutifs.

Régime de retraite à prestations définies de TELUS Québec

Le régime de retraite contributif à prestations définies, qui a cessé d'admettre de nouveaux participants le 14 avril 2009, couvre les employés non régis par une convention collective du Québec qui sont entrés à notre service avant le 1^{er} avril 2006, les employés autres que les employés de supervision qui étaient régis par une convention collective qui sont entrés à notre service avant le 6 septembre 2006 ainsi que certains autres salariés syndiqués. Le régime représente environ un dixième de notre obligation au titre des prestations constituées totale. Le régime ne prévoit aucune indexation, et la rémunération ouvrant droit à pension est déterminée en fonction de la moyenne des quatre meilleures années.

Régime de retraite de TELUS Edmonton

Ce régime de retraite contributif à prestations définies a cessé d'accueillir de nouveaux participants le 1^{er} janvier 1998. L'indexation prévue est de 60 % de la modification annuelle d'un indice des prix à la consommation donné, et la rémunération ouvrant droit à pension est déterminée en fonction de la moyenne annualisée des 60 meilleurs mois consécutifs. Le régime représente moins d'un dixième de notre obligation au titre des prestations constituées totale.

Autres régimes de retraite à prestations définies

En plus des régimes susmentionnés, nous avons des régimes de retraite complémentaires non enregistrés et non contributifs à prestations définies qui ont pour effet de maintenir les prestations de retraite gagnées une fois que les montants maximaux permis par les régimes enregistrés sont atteints. Comme il est courant avec les régimes non enregistrés de cette nature, ces régimes sont principalement capitalisés seulement lorsque les prestations sont versées. Ces régimes représentent moins de 5 % de notre obligation au titre des prestations constituées totale.

Nous avons trois régimes de retraite contributifs à prestations définies non indexés qui proviennent d'une acquisition avant la fusion, et qui représentent moins de 1 % de notre obligation au titre des prestations constituées totale; ces régimes ont cessé d'accueillir de nouveaux participants en septembre 1989.

Autres régimes à prestations définies

Les autres régimes à prestations définies, qui sont tous non contributifs, comprennent un régime de soins de santé à l'intention des salariés retraités et un régime d'assurance-vie; un régime d'assurance-invalidité a fait l'objet d'un règlement au cours de l'exercice 2013. Le régime de soins de santé à l'intention des salariés retraités et le régime d'assurance-vie ont cessé d'admettre de nouveaux participants le 1^{er} janvier 1997. En vertu du régime d'assurance-invalidité ayant fait l'objet d'un règlement au cours de l'exercice 2013, des prestations étaient versées aux anciens prestataires approuvés et aux salariés qualifiés admissibles.

Régime de retraite des travailleurs des télécommunications

Certains salariés de la Colombie-Britannique sont couverts par un régime de retraite syndical à prestation cible, à coûts négociés. Nos cotisations sont déterminées en fonction des dispositions de la convention collective négociée, la convention collective actuelle étant en vigueur jusqu'au 31 décembre 2015, et dépendent habituellement du revenu brut du salarié. Nous ne sommes pas tenus de garantir les prestations ou d'assurer la solvabilité du régime et nous ne sommes pas redevables envers le régime des obligations des autres employeurs participants. Pour les exercices clos les 31 décembre 2013 et 2012, nos cotisations se composaient d'une proportion importante des cotisations de l'employeur au régime de retraite syndical; de la même façon, une proportion importante des participants au régime étaient nos employés actifs et retraités.

Régime de retraite de la fonction publique de la Colombie-Britannique

Certains salariés de la Colombie-Britannique sont couverts par un régime de retraite de la fonction publique. Les cotisations sont déterminées en fonction des dispositions des conventions collectives négociées par la province de la Colombie-Britannique et dépendent habituellement du revenu brut du salarié.

Régimes de retraite à cotisations définies

Nous offrons trois régimes de retraite à cotisations définies, lesquels sont contributifs et constituent les régimes de retraite que nous parrainons qui sont offerts à des salariés non syndiqués et à certains salariés syndiqués. En règle générale, le salarié participant peut verser des cotisations annuelles aux régimes, à un taux allant de 3 % à 6 % de ses gains ouvrant droit à pension. En règle générale, nous versons une cotisation équivalant à 100 % de celle du salarié, jusqu'à concurrence de 5 % de ses gains ouvrant droit à pension et nous versons une cotisation équivalant à 80 % de celle du salarié qui excède ce seuil. En règle générale, la participation à un régime de retraite à cotisations définies est volontaire jusqu'à la troisième année d'entrée en service du salarié. Si les cotisations annuelles dépassent les montants maximaux permis, les montants excédentaires sont, dans certains cas, versés à un régime de retraite complémentaire non enregistré à cotisations définies.

a) Régimes à prestations définies – aperçu de la situation de capitalisation

L'information concernant l'ensemble de nos régimes à prestations définies se résume comme suit :

(en millions)	Régimes de retraite		Autres régimes	
	2013	2012	2013	2012
	<i>(Données ajustées – note 2 a))</i>			
Obligation au titre des prestations constituées :				
Solde au début	8 511 \$	7 748 \$	67 \$	75 \$
Coût des services rendus au cours de l'exercice	131	124	–	–
Coût des services passés	1	3	–	–
Coût financier	329	345	2	2
Écart actuariel découlant des éléments suivants :				
Hypothèses démographiques	299	(7)	1	(7)
Hypothèses financières	(973)	667	(2)	2
Règlements	–	–	(21)	–
Prestations versées	(388)	(369)	(5)	(5)
Solde à la fin	7 910	8 511	42	67
Actif des régimes :				
Juste valeur au début	7 147	6 751	23	26
Rendement de l'actif des régimes				
Valeur notionnelle des produits d'intérêts sur l'actif des régimes au taux d'actualisation	276	304	1	1
Rendement réel de l'actif des régimes supérieur (inférieur) au taux d'actualisation	717	266	–	(1)
Règlements	–	–	(21)	–
Cotisations				
Cotisations de l'employeur e)	198	171	2	2
Cotisations des employés	29	30	–	–
Prestations versées	(388)	(369)	(5)	(5)
Frais administratifs	(5)	(6)	–	–
Juste valeur à la fin	7 974	7 147	–	23
Incidence du plafond relatif à l'actif des régimes				
Au début	(5)	(5)	(2)	(2)
Variation	(54)	–	2	–
À la fin	(59)	(5)	–	(2)
Juste valeur de l'actif des régimes à la fin de l'exercice, déduction faite du plafond relatif à l'actif des régimes	7 915	7 142	–	21
Situation de capitalisation – surplus (déficit) des régimes	5 \$	(1 369)\$	(42)\$	(46)\$

Le surplus (déficit) des régimes est pris en compte comme suit dans les états consolidés de la situation financière :

Aux 31 décembre (en millions)	Note	2013	2012
Situation de capitalisation – surplus (déficit) des régimes			
Régimes de retraite		5 \$	(1 369)\$
Autres régimes		(42)	(46)
		(37)\$	(1 415)\$
Présenté comme suit dans les états consolidés de la situation financière :			
Autres actifs à long terme	25 a)	325 \$	– \$
Autres passifs à long terme	25 a)	(362)	(1 415)
		(37)\$	(1 415)\$

La date d'évaluation utilisée pour déterminer l'actif des régimes et les obligations au titre des prestations constituées est le 31 décembre.

b) Régimes de retraite à prestations définies – détails

Charge

Notre charge (économie) au titre des régimes de retraite à prestations définies s'établit comme suit :

Exercices clos les 31 décembre (en millions)	2013				2012			
Comptabilisée dans les éléments suivants :	Charge au titre des avantages du personnel (note 7)	Coûts de financement (note 8)	Autres éléments du résultat global (note 10)	Total	Charge au titre des avantages du personnel (note 7)	Coûts de financement (note 8)	Autres éléments du résultat global (note 10)	Total
	(Données ajustées – note 2 a))							
Coût des services rendus au cours de l'exercice	102 \$	– \$	– \$	102 \$	94 \$	– \$	– \$	94 \$
Coût des services passés	1	–	–	1	3	–	–	3
Intérêts nets; rendement de l'actif des régimes								
Charges d'intérêts découlant des obligations au titre des prestations constituées	–	329	–	329	–	345	–	345
Rendement de l'actif des régimes, y compris les produits d'intérêts ¹⁾	–	(276)	(717)	(993)	–	(304)	(266)	(570)
	–	53	(717)	(664)	–	41	(266)	(225)
Frais administratifs	5	–	–	5	6	–	–	6
Réévaluations découlant des éléments suivants :								
Hypothèses démographiques	–	–	299	299	–	–	(7)	(7)
Hypothèses financières	–	–	(973)	(973)	–	–	667	667
	–	–	(674)	(674)	–	–	660	660
Variation attribuable à l'incidence visant à limiter le montant net de l'actif au titre des prestations définies au plafond relatif à l'actif des régimes	–	–	54	54	–	–	–	–
	108 \$	53 \$	(1 337)\$	(1 176)\$	103 \$	41 \$	394 \$	538 \$

1) Les produits d'intérêts sur l'actif des régimes compris dans le montant net des intérêts des régimes à prestations définies du personnel inclus dans les coûts de financement tiennent compte d'un taux de rendement de l'actif des régimes équivalant au taux d'actualisation utilisé afin de déterminer les obligations au titre des prestations constituées.

Décomposition de la situation de capitalisation des régimes de retraite à prestations définies

L'obligation au titre des prestations constituées est la valeur actuelle actuarielle des prestations attribuées pour les services rendus par l'employé à une date donnée. Notre décomposition des surplus et des déficits des régimes de retraite à prestations définies à la fin de l'exercice s'établit comme suit :

Aux 31 décembre (en millions)	2013			2012		
	Obligations au titre des prestations constituées	Actif des régimes	Situation de capitalisation – surplus (déficit) des régimes	Obligations au titre des prestations constituées	Actif des régimes	Situation de capitalisation – surplus (déficit) des régimes
Régimes de retraite où l'actif est supérieur à l'obligation au titre des prestations constituées	6 893 \$	7 218 \$	325 \$	21 \$	21 \$	– \$
Régimes de retraite où l'obligation au titre des prestations constituées est supérieure à l'actif						
Capitalisés	761	697	(64)	8 218	7 121	(1 097)
Non capitalisés	256	–	(256)	272	–	(272)
	1 017	697	(320)	8 490	7 121	(1 369)
	7 910 \$	7 915 \$	5 \$	8 511 \$	7 142 \$	(1 369)\$

Aux 31 décembre 2013 et 2012, des lettres de crédit non utilisées garantissaient certains des régimes de retraite à prestations définies non capitalisés.

Obligation au titre des prestations de retraite accumulées

Les obligations au titre des prestations accumulées sont fondées sur une hypothèse selon laquelle les régimes seraient éteints à la date de l'état de la situation financière et par conséquent diffèrent de l'obligation au titre des prestations constituées en ce que la première n'intègre pas d'hypothèses sur les niveaux de rémunération futurs. Notre décomposition de l'obligation au titre des prestations de retraite accumulées et de l'actif des régimes de retraite à prestations définies à la fin de l'exercice s'établit comme suit :

Aux 31 décembre (en millions)	2013			2012		
	Obligations au titre des prestations accumulées	Actif des régimes	Différence	Obligations au titre des prestations accumulées	Actif des régimes	Différence
Régimes de retraite où l'actif est supérieur à l'obligation au titre des prestations accumulées	6 597 \$	7 218 \$	621 \$	562 \$	577 \$	15 \$
Régimes de retraite où l'obligation au titre des prestations accumulées est supérieure à l'actif						
Capitalisés	707	697	(10)	7 308	6 565	(743)
Non capitalisés	232	–	(232)	248	–	(248)
	939	697	(242)	7 556	6 565	(991)
	7 536 \$	7 915 \$	379 \$	8 118 \$	7 142 \$	(976)\$

Versements de prestations futurs

Les versements de prestations futurs estimatifs découlant de nos régimes de retraite à prestations définies, calculés au 31 décembre 2013, s'établissent comme suit :

Exercices se clôturant les 31 décembre (en millions)

2014	403 \$
2015	417
2016	431
2017	445
2018	457
2019 à 2023	2 403

Évaluation à la juste valeur

L'information concernant l'évaluation à la juste valeur de l'ensemble de notre actif des régimes de retraite à prestations définies se résume comme suit :

Aux 31 décembre (en millions)	Évaluation à la juste valeur à la date de clôture au moyen des éléments suivants :					
	Total		Cours relevés sur les marchés actifs pour des éléments identiques		Autres	
	2013	2012	2013	2012	2013	2012
Catégorie d'actifs						
Titres de participation						
Canadiens	2 394 \$	2 151 \$	1 724 \$	1 602 \$	670 \$	549 \$
Étrangers	2 491	2 076	1 938	1 481	553	595
Titres de créance						
Titres de créance émis par les gouvernements national, provinciaux ou locaux	1 309	1 081	1 023	814	286	267
Titres de créance de sociétés	790	967	–	–	790	967
Titres adossés à des actifs	31	38	–	–	31	38
Prêts hypothécaires commerciaux	319	195	–	–	319	195
Trésorerie et équivalents de trésorerie	182	222	6	2	176	220
Biens immobiliers	458	417	27	33	431	384
	7 974	7 147	4 718 \$	3 932 \$	3 256 \$	3 215 \$
Incidence du plafond relatif à l'actif des régimes	(59)	(5)				
	7 915 \$	7 142 \$				

Au 31 décembre 2013, nous administrions des fiducies de retraite qui détenaient des actions et des titres de créance de TELUS Corporation d'une juste valeur d'environ néant (2 millions de dollars en 2012) et de 9 millions de dollars (9 millions de dollars en 2012), respectivement. Aux 31 décembre 2013 et 2012, nous ne louions pas de bien immobilier auprès des fiducies de retraite que nous administrions.

c) Autres régimes à prestations définies – détails

Charge

Notre charge au titre des autres régimes à prestations définies s'établit comme suit :

Exercices clos les 31 décembre (en millions)	2013			2012		
Comptabilisée dans les éléments suivants :	Coûts de financement (note 8)	Autres éléments du résultat global (note 10)	Total	Coûts de financement (note 8)	Autres éléments du résultat global (note 10)	Total
	<i>(Données ajustées – note 2 a))</i>					
Intérêts nets; rendement de l'actif des régimes						
Charges d'intérêts découlant des obligations au titre des prestations constituées	2 \$	– \$	2 \$	2 \$	– \$	2 \$
Rendement de l'actif des régimes, y compris les produits d'intérêts ¹⁾	(1)	–	(1)	(1)	1	–
	1	–	1	1	1	2
Réévaluations découlant des éléments suivants :						
Hypothèses démographiques	–	1	1	–	(7)	(7)
Hypothèses financières	–	(2)	(2)	–	2	2
	–	(1)	(1)	–	(5)	(5)
Variation attribuable à l'incidence visant à limiter le montant net de l'actif au titre des prestations définies au plafond relatif à l'actif des régimes	–	(2)	(2)	–	–	–
	1 \$	(3)\$	(2)\$	1 \$	(4)\$	(3)\$

1) Les produits d'intérêts sur l'actif des régimes compris dans le montant net des intérêts des régimes à prestations définies du personnel inclus dans les coûts de financement tiennent compte d'un taux de rendement de l'actif des régimes équivalant au taux d'actualisation utilisé afin de déterminer les obligations au titre des prestations constituées.

Décomposition de la situation de capitalisation des autres régimes à prestations définies

L'obligation au titre des prestations constituées est la valeur actuelle actuarielle des prestations attribuées pour les services rendus par l'employé à une date donnée. Notre décomposition des surplus et des déficits des autres régimes à prestations définies à la fin de l'exercice s'établissait comme suit :

Aux 31 décembre (en millions)	2013			2012		
	Obligations au titre des prestations constituées	Actif des régimes	Situation de capitalisation – surplus (déficit) des régimes	Obligations au titre des prestations constituées	Actif des régimes	Situation de capitalisation – surplus (déficit) des régimes
Autres régimes où l'actif est supérieur à l'obligation au titre des prestations constituées	– \$	– \$	– \$	21 \$	21 \$	– \$
Autres régimes non capitalisés où l'obligation au titre des prestations constituées est supérieure à l'actif	42	–	(42)	46	–	(46)
	42 \$	– \$	(42)\$	67 \$	21 \$	(46)\$

Versements de prestations futurs

Les versements de prestations futurs estimatifs découlant de nos autres régimes à prestations définies, calculés au 31 décembre 2013, s'établissent comme suit :

Exercices se clôturant les 31 décembre (en millions)	
2014	2 \$
2015	2
2016	2
2017	2
2018	2
2019 à 2023	9

Évaluation à la juste valeur

Au 31 décembre 2012, nous n'avions qu'un autre régime à prestations définies capitalisé, et il ne contenait qu'une catégorie d'actifs, soit une convention de prise ferme avec participation aux résultats, qui ne comporte pas de juste valeur pouvant être déterminée en fonction du cours relevé sur un marché actif pour un élément identique. Ce régime a été réglé au cours de l'exercice clos le 31 décembre 2013.

d) Stratégies et politiques en matière de placement des régimes

Notre principal objectif à l'égard des régimes de retraite à prestations définies consiste à assurer la sécurité du revenu de retraite et des autres avantages pour les participants et leurs bénéficiaires. Nous avons pour objectif secondaire de maximiser le taux de rendement à long terme de l'actif des régimes à prestations définies selon un niveau de risque acceptable pour nous.

Gestion du risque

Nous estimons que le risque absolu (c'est-à-dire le risque lié à l'augmentation des cotisations, à l'insuffisance des excédents des régimes et aux obligations non capitalisées) est plus important que le risque de rendement relatif. Par conséquent, la conception des régimes à prestations définies, la nature et l'échéance de l'obligation au titre des prestations définies et les caractéristiques des membres des régimes ont une incidence considérable sur les stratégies et les politiques en matière de placement. Nous gérons le risque en précisant quels types de placements sont autorisés et lesquels sont interdits, en établissant des stratégies de diversification et en déterminant des cibles en matière de répartition de l'actif.

Placements autorisés et placements interdits

Les types de placements qui sont autorisés et ceux qui sont interdits, de même que les lignes directrices et les limites qui les gouvernent, sont définies dans l'énoncé sur les politiques et procédures en matière de placement (l'« énoncé relatif aux placements ») de chaque caisse; cet énoncé est passé en revue et approuvé annuellement par l'instance dirigeante désignée. Les lignes directrices et les limites sont de surcroît assujetties aux règles régissant les placements permis et les limites de prêt définies dans les Pension Benefits Standards Regulations, 1985. Outre les placements traditionnels, l'énoncé relatif aux placements de chaque caisse peut autoriser l'utilisation d'instruments dérivés pour faciliter les opérations de placement et pour gérer le risque, à condition qu'aucune position vendeur ne soit prise, que les placements ne fassent pas appel à l'effet de levier et que les instruments dérivés ne contrevennent pas aux lignes directrices ni aux limites établies dans l'énoncé relatif aux placements. Il est interdit aux caisses gérées à l'interne d'augmenter les placements bénéficiant d'une clause de droits acquis dans nos titres; les placements en question ont été faits avant la fusion de BC TELECOM Inc. et de TELUS Corporation, les sociétés que nous avons remplacées. Il est permis aux caisses gérées à l'externe d'investir dans nos titres, pourvu que ces placements soient conformes au mandat de la caisse et respectent l'énoncé relatif aux placements pertinent.

Diversification

Notre stratégie à l'égard des placements en titres de participation consiste à assurer la diversification des titres, des secteurs de l'industrie et des régions géographiques représentés dans le portefeuille. Une part importante (de 20 % à 30 % de l'actif total des régimes) des placements en actions est consacrée aux actions étrangères dans le but d'augmenter encore la diversification de l'actif. Les titres de créance peuvent comprendre une part importante de créances hypothécaires, l'objectif étant d'améliorer les flux de trésorerie et d'avoir une portée plus vaste pour la gestion de la composante en obligations de l'actif des régimes. Les titres de créance peuvent aussi comprendre des obligations à rendement réel, ce qui procure une protection à l'égard de l'inflation, stratégie qui fait pendant à l'indexation au coût de la vie que comprennent certains régimes à prestations définies. Des placements immobiliers sont utilisés pour compléter la diversification de l'actif des régimes, protéger celui-ci contre la potentielle inflation à long terme et assurer un revenu de placement relativement stable.

Relation entre l'actif des régimes et les obligations au titre des prestations

Dans le but de diminuer les coûts à long terme que représentent nos régimes de retraite à prestations définies, nous prenons soin de ne pas faire correspondre l'actif des régimes et les obligations au titre des prestations.

Cette stratégie est mise en application par l'inclusion de placements en actions dans la composition de l'actif à long terme ainsi que de titres à revenu fixe et de créances hypothécaires dont les durées sont différentes de celles des obligations au titre des prestations.

Au 31 décembre 2013, l'échéance moyenne pondérée selon la valeur actualisée des flux de trésorerie estimatifs de l'obligation (durée) était de 13,0 ans (13,9 ans en 2012) pour les régimes de retraite à prestations définies et de 8,1 ans (7,1 ans en 2012) pour les autres régimes à prestations définies.

Les problèmes de liquidité que cette stratégie pourrait entraîner sont enrayés par la grande diversification des placements (y compris la trésorerie et certains placements à court terme) ainsi que par les flux de trésorerie tirés des dividendes, des intérêts créditeurs et des loyers provenant de ces placements.

Répartition de l'actif

La répartition ciblée et la répartition réelle de l'actif de nos régimes à prestations définies se présentent comme suit :

	Régimes de retraite			Autres régimes ¹⁾
	Répartition ciblée pour	Pourcentage de l'actif des régimes à la fin		
	2014	2013	2012	2012
Titres de participation	45 % à 60 %	61 %	59 %	–
Titres de créance	35 % à 45 %	33 %	35 %	–
Placements immobiliers	4 % à 8 %	6 %	6 %	–
Autres	0 % à 2 %	–	–	100 %
		100 %	100 %	100 %

1) Au 31 décembre 2013, les seuls régimes non capitalisés étaient les autres régimes; par conséquent, ces régimes ne comprenaient aucun actif à cette date et il n'y a aucune répartition ciblée pour 2014.

e) Cotisations de l'employeur

La détermination des montants minimaux nécessaires au titre de la capitalisation pour la presque totalité de nos régimes de retraite à prestations définies enregistrés est régie par la Pension Benefits Standards Act, 1985. En plus de la capitalisation des coûts des services rendus au cours de l'exercice, cette loi exige que l'évaluation axée sur la continuité d'exploitation et l'évaluation de la solvabilité soient effectuées sur une base périodique spécifiée.

- Tout excédent de l'actif du régime sur le passif du régime déterminé dans l'évaluation axée sur la continuité d'exploitation réduit notre obligation de capitalisation minimale au titre des coûts des services rendus au cours de l'exercice, mais pourrait ne pas réduire l'obligation à un montant inférieur aux cotisations des employés. En général, l'évaluation axée sur la continuité d'exploitation détermine l'excédent (le cas échéant) de l'actif d'un régime sur son passif, selon une méthode de répartition des prestations.
- À la date de ces états financiers consolidés, l'évaluation de la solvabilité exige, en général, que le passif d'un régime, établi sur le fait qu'il est mis fin au régime à la date d'évaluation, qui est supérieur à son actif (le cas échéant) soit capitalisé, au minimum, en montants annuels égaux sur une période ne dépassant pas cinq ans.

Les meilleures estimations concernant les cotisations de l'employeur de l'exercice 2014 à nos régimes à prestations définies s'établissent à environ 105 millions de dollars pour les régimes de retraite à prestations définies et à 1 million de dollars pour les autres régimes à prestations définies. Ces estimations se fondent sur les rapports de capitalisation annuelle de mi-exercice 2013 préparés par des actuaires qui se sont servis des évaluations actuarielles du 31 décembre 2012. Les rapports de capitalisation sont préparés en fonction des exercices des régimes de retraite, qui correspondent aux années civiles. Les prochaines évaluations de capitalisation annuelles devraient être préparées vers la mi-exercice de 2014.

f) Hypothèses

La direction doit faire des estimations importantes quant aux hypothèses actuarielles et économiques qui sont employées pour déterminer les coûts des régimes de retraite à prestations définies, l'obligation au titre des prestations constituées et l'actif des régimes. Ces estimations importantes sont à long terme, ce qui est aussi le cas des avantages du personnel futurs.

Hypothèses démographiques

Pour déterminer la charge au titre des régimes de retraite à prestations définies comptabilisée dans le bénéfice net pour les exercices clos les 31 décembre 2013 et 2012, nous utilisons la table de mortalité 1994 Uninsured Pensioner Mortality Table (UP94 Table) et nous nous servons

de l'échelle AA pour les projections générationnelles ayant trait à l'amélioration future de la mortalité.

Hypothèses financières

Le taux d'actualisation, qui sert à déterminer les obligations au titre des prestations constituées d'un régime, se fonde sur le rendement de placements à long terme de qualité assortis de durées fixes et il est établi annuellement. Le taux des hausses futures au titre de la rémunération se fonde sur les politiques actuelles en matière d'avantages du personnel et sur les prévisions économiques.

Les importantes hypothèses actuarielles moyennes pondérées découlant de ces estimations et retenues pour évaluer notre obligation au titre des prestations constituées sont les suivantes :

	Régimes de retraite		Autres régimes	
	2013	2012	2013	2012
Taux d'actualisation utilisé pour déterminer les éléments suivants :				
Coûts nets des prestations pour les exercices clos les 31 décembre	3,90 %	4,50 %	3,90 %	4,50 %
Obligations au titre des prestations constituées aux 31 décembre	4,75 %	3,90 %	4,75 %	3,90 %
Taux de croissance future de la rémunération utilisé pour déterminer les éléments suivants :				
Coûts nets des prestations pour les exercices clos les 31 décembre	3,00 %	3,00 %	-	-
Obligations au titre des prestations constituées aux 31 décembre	3,00 %	3,00 %	-	-

Sensibilité des principales hypothèses

Le tableau suivant présente la sensibilité de nos principales hypothèses.

Aux 31 décembre ou pour les exercices clos à cette date	Régimes de retraite				Autres régimes			
	2013		2012		2013		2012	
Augmentation (diminution) (en millions)	Variation des obligations	Variation des charges						
Sensibilité des principales hypothèses à l'égard d'une diminution hypothétique de 25 points de base ¹⁾ des taux suivants :								
Taux d'actualisation	268 \$	16 \$	306 \$	(1)\$	-\$	-\$	1 \$	-\$
Taux de croissance future de la rémunération	(23)\$	(4)\$	(31)\$	(3)\$	-\$	-\$	-\$	-\$

1) Ces sensibilités sont hypothétiques et elles doivent être considérées avec circonspection. Les variations hypothétiques favorables à l'égard des hypothèses se traduisent par une diminution des montants, tandis que les variations hypothétiques défavorables à l'égard des hypothèses se traduisent par une augmentation des montants relativement à l'obligation et aux charges. Les variations des montants s'appuyant sur des fluctuations de 25 points de base des hypothèses ne peuvent généralement faire l'objet d'une extrapolation étant donné que la relation entre la variation de l'hypothèse et celle des montants n'est pas nécessairement linéaire. De plus, dans ce tableau, les répercussions de la variation d'une hypothèse donnée à l'égard de la variation de l'obligation ou de la variation des charges sont calculées sans modification des autres hypothèses. En fait, les variations d'un facteur peuvent entraîner la variation d'autres facteurs (par exemple, une augmentation des taux d'actualisation peut entraîner des attentes accrues à l'égard du taux de variation future de la rémunération), ce qui pourrait contribuer à amplifier ou à amoindrir la sensibilité.

g) Régimes à cotisations définies

Le total des coûts des régimes de retraite à cotisations définies que nous comptabilisons se présente comme suit :

Exercices clos les 31 décembre (en millions)	2013	2012
Cotisations au régime de retraite syndical et au régime de retraite de la fonction publique	27 \$	27 \$
Autres régimes de retraite à cotisations définies	50	43
	77 \$	70 \$

Nous prévoyons que les cotisations de 2014 au régime de retraite syndical et au régime de retraite de la fonction publique seront d'environ 27 millions de dollars.

15 | Coûts de restructuration et autres coûts similaires

a) Coûts de restructuration et autres coûts similaires

Afin de réduire nos coûts permanents, nous engageons des coûts de restructuration supplémentaires connexes non récurrents, comme il est expliqué plus en détail à la note 15 b). Il est également possible que nous engagions des charges inhabituelles lorsque nous apportons des changements importants ou transformationnels à nos modèles d'affaires ou à nos modèles opérationnels. Outre les éléments tels que les charges liées à la main-d'œuvre interne et externe, ces charges inhabituelles peuvent comprendre l'amortissement des charges au titre des immobilisations incorporelles, lorsque la mise hors service d'immobilisations corporelles et d'immobilisations incorporelles a lieu bien avant la fin de leur durée d'utilité estimée, de manière à ce que les autres ressources restantes qui étaient auparavant associées à ces

immobilisations, telles que le spectre, puissent être utilisées dans le cadre d'autres activités. Les autres coûts similaires comprennent également les coûts externes supplémentaires engagés relativement aux acquisitions d'entreprises.

Le tableau ci-dessous présente les coûts de restructuration et autres coûts similaires qui sont présentés dans les comptes consolidés de résultat et de résultat global.

Exercices clos les 31 décembre (en millions)	2013	2012
Achat de biens et services	27 \$	10 \$
Charge au titre des avantages du personnel	71	38
	98 \$	48 \$

b) Provisions au titre de la restructuration

Les provisions liées au personnel et les autres provisions, telles qu'elles sont présentées à la note 20, comprennent les montants concernant les activités de restructuration. En 2013, les activités de restructuration comprenaient les initiatives d'efficacité opérationnelle suivantes : l'intégration des activités; l'impartition des processus d'affaires, les activités internes de délocalisation et de réorganisation; les activités d'approvisionnement; et le regroupement de biens immobiliers.

Exercices clos les 31 décembre (en millions)	2013			2012		
	Provisions liées au personnel ¹⁾	Autres ¹⁾	Total ¹⁾	Provisions liées au personnel ¹⁾	Autres ¹⁾	Total ¹⁾
Coûts de restructuration						
Ajout						
Effectif						
Départs volontaires	30 \$	– \$	30 \$	15 \$	– \$	15 \$
Départs non volontaires	43	–	43	25	–	25
Autres	–	22	22	–	10	10
Reprise						
Effectif						
Départs non volontaires	(2)	–	(2)	(2)	–	(2)
	71	22	93	38	10	48
Utilisation						
Effectif						
Départs volontaires	31	–	31	21	–	21
Départs non volontaires	38	–	38	20	–	20
Autres	–	15	15	–	11	11
	69	15	84	41	11	52
Charges supérieures (inférieures) aux décaissements	2	7	9	(3)	(1)	(4)
Créditeurs et charges à payer à l'égard de la restructuration						
Solde au début	33	26	59	36	27	63
Solde à la fin	35 \$	33 \$	68 \$	33 \$	26 \$	59 \$

1) Les transactions et les soldes dans cette colonne sont inclus dans les transactions et les soldes dans la colonne portant le même sous-titre à la note 20.

Ces initiatives visent à accroître notre productivité opérationnelle à long terme et notre compétitivité. Nous prévoyons que la presque totalité des sorties de trésorerie relativement au solde comptabilisé à la date des états financiers aura lieu au cours des 12 prochains mois.

16 | Immobilisations corporelles

(en millions)	Actifs liés au réseau	Bâtiments et améliorations locatives	Actifs loués en vertu de contrats de location- financement	Autres	Terrains	Actifs en construction	Total
Au coût							
Au 1 ^{er} janvier 2012	23 766 \$	2 473 \$	23 \$	1 622 \$	55 \$	372 \$	28 311 \$
Ajouts ¹⁾	569	21	-	42	-	980	1 612
Ajouts découlant d'acquisitions d'entreprises (note 17 e))	-	-	-	2	-	-	2
Cessions, mises hors service et autres	(1 126)	(16)	(17)	(80)	-	-	(1 239)
Actifs mis en service	795	142	-	38	-	(975)	-
Au 31 décembre 2012	24 004	2 620	6	1 624	55	377	28 686
Ajouts ¹⁾	502	17	1	46	-	1 055	1 621
Ajouts découlant d'acquisitions d'entreprises (note 17 e))	2	1	-	5	-	-	8
Cessions, mises hors service et autres	(166)	(67)	(5)	(612)	-	-	(850)
Actifs mis en service	777	142	-	81	-	(1 000)	-
Au 31 décembre 2013	25 119 \$	2 713 \$	2 \$	1 144 \$	55 \$	432 \$	29 465 \$
Amortissement cumulé							
Au 1 ^{er} janvier 2012	17 428 \$	1 560 \$	20 \$	1 339 \$	- \$	- \$	20 347 \$
Amortissement des immobilisations corporelles	1 192	126	3	101	-	-	1 422
Cessions, mises hors service et autres	(1 127)	(12)	(17)	(92)	-	-	(1 248)
Au 31 décembre 2012	17 493	1 674	6	1 348	-	-	20 521
Amortissement des immobilisations corporelles	1 156	129	-	95	-	-	1 380
Cessions, mises hors service et autres	(171)	(69)	(4)	(620)	-	-	(864)
Au 31 décembre 2013	18 478 \$	1 734 \$	2 \$	823 \$	- \$	- \$	21 037 \$
Valeur comptable nette							
Au 31 décembre 2012	6 511 \$	946 \$	- \$	276 \$	55 \$	377 \$	8 165 \$
Au 31 décembre 2013	6 641 \$	979 \$	- \$	321 \$	55 \$	432 \$	8 428 \$

1) Pour l'exercice clos le 31 décembre 2013, les ajouts comprennent un montant de (24) \$ (49 \$ en 2012) au titre des obligations liées à la mise hors service d'immobilisations (se reporter à la note 20).

La valeur comptable brute des immobilisations corporelles entièrement amorties qui étaient toujours utilisées au 31 décembre 2013 s'est établie à 2,9 milliards de dollars (2,9 milliards de dollars en 2012).

Au 31 décembre 2013, nos engagements contractuels pour l'acquisition d'immobilisations corporelles s'élevaient à 197 millions de dollars sur une période allant jusqu'en 2014 (en 2012, 187 millions de dollars sur une période allant jusqu'en 2014).

17 | Immobilisations incorporelles et goodwill

a) Immobilisations incorporelles et goodwill, montant net

(en millions)	Immobilisations incorporelles amortissables											
	Contrats avec les clients, relations clients connexes et droits dans un bail					Total	Immobilisations incorporelles à durée d'utilité indéterminée			Total des immobilisations incorporelles	Goodwill ¹⁾	Total des immobilisations incorporelles et du goodwill
	Abonnés	Logiciels	Servitudes et autres	Actifs en construction	Licences de spectre		Marque acquise	Total				
Au coût												
Au 1 ^{er} janvier 2012	245 \$	197 \$	2 701 \$	93 \$	165 \$	3 401 \$	4 867 \$	7 \$	4 874 \$	8 275 \$	4 025 \$	12 300 \$
Ajouts	-	-	10	3	405	418	-	-	-	418	-	418
Ajouts découlant d'acquisitions d'entreprises e)	-	9	33	-	-	42	-	-	-	42	41	83
Cessions, mises hors service et autres	-	-	(240)	(1)	-	(241)	9	-	9	(232)	-	(232)
Actifs mis en service	-	-	385	-	(385)	-	-	-	-	-	-	-
Au 31 décembre 2012	245	206	2 889	95	185	3 620	4 876	7	4 883	8 503	4 066	12 569
Ajouts	-	-	7	3	455	465	67	-	67	532	-	532
Ajouts découlant d'acquisitions d'entreprises e)	-	11	5	2	-	18	225	-	225	243	35	278
Cessions, mises hors service et autres	-	-	(145)	(23)	-	(168)	-	-	-	(168)	-	(168)
Actifs mis en service et autres	-	-	451	7	(451)	7	-	(7)	(7)	-	-	-
Au 31 décembre 2013	245 \$	217 \$	3 207 \$	84 \$	189 \$	3 942 \$	5 168 \$	- \$	5 168 \$	9 110 \$	4 101 \$	13 211 \$
Amortissement cumulé												
Au 1 ^{er} janvier 2012	64 \$	60 \$	1 936 \$	62 \$	- \$	2 122 \$	- \$	- \$	- \$	2 122 \$	364 \$	2 486 \$
Amortissement des immobilisations incorporelles	7	21	408	7	-	443	-	-	-	443	-	443
Cessions, mises hors service et autres	-	-	(242)	(1)	-	(243)	-	-	-	(243)	-	(243)
Au 31 décembre 2012	71	81	2 102	68	-	2 322	-	-	-	2 322	364	2 686
Amortissement des immobilisations incorporelles	13	28	376	6	-	423	-	-	-	423	-	423
Cessions, mises hors service et autres	-	2	(143)	(25)	-	(166)	-	-	-	(166)	-	(166)
Au 31 décembre 2013	84 \$	111 \$	2 335 \$	49 \$	- \$	2 579 \$	- \$	- \$	- \$	2 579 \$	364 \$	2 943 \$
Valeur comptable nette												
Au 31 décembre 2012	174 \$	125 \$	787 \$	27 \$	185 \$	1 298 \$	4 876 \$	7 \$	4 883 \$	6 181 \$	3 702 \$	9 883 \$
Au 31 décembre 2013	161 \$	106 \$	872 \$	35 \$	189 \$	1 363 \$	5 168 \$	- \$	5 168 \$	6 531 \$	3 737 \$	10 268 \$

1) L'amortissement cumulé du goodwill correspond à l'amortissement comptabilisé avant 2002; il n'y a aucune perte de valeur cumulée dans l'amortissement cumulé du goodwill.

La valeur comptable brute des immobilisations incorporelles amortissables entièrement amorties qui étaient toujours utilisées au 31 décembre 2013 s'est établie à 751 millions de dollars (683 millions de dollars en 2012).

Au 31 décembre 2013, nos engagements contractuels pour l'acquisition d'immobilisations incorporelles totalisaient 43 millions de dollars sur une période allant jusqu'en 2018 (en 2012, 119 millions de dollars sur une période allant jusqu'en 2018).

Après le 31 décembre 2013, Industrie Canada a tenu des enchères de licences de spectre visant la bande de fréquence de 700 MHz. Nous avons été avisés que 30 licences de spectre nous avaient, de façon provisoire, été octroyées. Le montant payable relativement aux licences de spectre

dans la bande de fréquence de 700 MHz qui nous été octroyées de façon provisoire s'établit à environ 1,14 milliard de dollars. Conformément aux conditions des enchères, une tranche de 20 % de ce montant doit être versée à Industrie Canada avant le 5 mars 2014, et le solde sera exigible le 2 avril 2014. Nous prévoyons financer l'acquisition de ces licences de spectre de 700 MHz en émettant du papier commercial de TELUS Corporation (se reporter à la note 21 c)) et au moyen des fonds en caisse. Nous ne sommes pas autorisés à utiliser, à des fins commerciales, les 30 licences de spectre tant qu'Industrie Canada n'aura pas reconfirmé que nous sommes admissibles en qualité d'entreprise de radiocommunications et que nous nous conformons aux règles canadiennes sur la propriété et le contrôle.

b) Immobilisations incorporelles amortissables

Le montant total estimatif de la dotation aux amortissements à l'égard des immobilisations incorporelles amortissables, calculé pour ces immobilisations détenues au 31 décembre 2013, s'établit comme suit pour chacun des cinq prochains exercices :

Exercices se clôturant les 31 décembre (en millions)

2014	424 \$
2015	323
2016	181
2017	85
2018	28

c) Immobilisations incorporelles à durée d'utilité indéterminée – licences de spectre

Nos immobilisations incorporelles à durée d'utilité indéterminée comprennent les licences de spectre octroyées par Industrie Canada. Les modalités des licences de spectre d'Industrie Canada laissent entendre que les licences de spectre seront sans doute renouvelées. Nous prévoyons que nos licences de spectre seront renouvelées tous les 20 ans suivant un examen effectué par Industrie Canada portant sur notre respect des modalités des licences. En plus de l'utilisation habituelle, nos spectres ayant obtenu une licence peuvent être utilisés pour les technologies prévues et les nouvelles technologies. En raison de la combinaison de ces importants facteurs, nous sommes d'avis que nos licences de spectre sont actuellement considérées comme ayant une durée d'utilité indéterminée.

d) Test de dépréciation des immobilisations incorporelles à durée d'utilité indéterminée et du goodwill**Généralités**

Comme le mentionne la note 1 j), la valeur comptable des immobilisations incorporelles à durée d'utilité indéterminée et du goodwill fait périodiquement l'objet d'un test de dépréciation, et ce test représente une estimation importante pour nous.

La valeur comptable des immobilisations incorporelles à durée d'utilité indéterminée et du goodwill attribuée à chaque unité génératrice de trésorerie est présentée dans le tableau suivant.

Aux 31 décembre (en millions)	Immobilisations incorporelles à durée d'utilité indéterminée		Goodwill		Total	
	2013	2012	2013	2012	2013	2012
Services mobiles	5 168 \$	4 883 \$	2 657 \$	2 644 \$	7 825 \$	7 527 \$
Services filaires	-	-	1 080	1 058	1 080	1 058
	5 168 \$	4 883 \$	3 737 \$	3 702 \$	8 905 \$	8 585 \$

Les valeurs recouvrables des actifs des unités génératrices de trésorerie ont été déterminées en se fondant sur le calcul d'une valeur d'utilité. Les estimations des valeurs recouvrables des actifs des unités génératrices de trésorerie comportent un degré significatif d'incertitude étant donné la nécessité qu'elles représentent de formuler des hypothèses économiques clés en ce qui a trait à l'avenir.

Nous validons nos résultats du calcul de la valeur d'utilité au moyen d'une approche fondée sur le marché et d'examen analytiques des faits du secteur et de certains faits qui nous sont particuliers. La méthode fondée sur le marché emploie des estimations consensuelles sur le marché, au moment où le test est effectué, ainsi que les cours à la Bourse pour des sociétés américaines et canadiennes exerçant leurs activités dans le même secteur. De plus, nous nous assurons que les évaluations combinées des unités génératrices de trésorerie sont raisonnables d'après nos valeurs de marché courantes (au moment où le test est effectué).

Hypothèses clés

Le calcul de la valeur d'utilité s'effectue au moyen de projections actualisées des flux de trésorerie qui utilisent les hypothèses clés connexes suivantes : prévisions au titre des flux de trésorerie futurs et de la croissance (qui comprennent un jugement quant à l'attribution des dépenses d'investissement futures soutenant les activités liées aux services mobiles et filaires), hypothèses liées au risque économique connexes et estimations quant à l'atteinte des mesures et des indicateurs clés et coût moyen pondéré futur du capital. Nous prenons en compte une fourchette de montants raisonnablement possibles pouvant servir pour les hypothèses clés et décidons des montants qui représentent les meilleures estimations de la direction. Dans le cours normal des activités, nous apportons des modifications aux hypothèses clés de manière à tenir compte de la conjoncture actuelle (au moment où le test a été effectué) de la mise à jour des informations historiques utilisées pour formuler les hypothèses clés et des révisions (le cas échéant) apportées à nos notations.

Les hypothèses clés des projections des flux de trésorerie sont fondées sur nos prévisions financières approuvées qui couvrent une période de trois ans et qui sont actualisées, aux fins du test annuel de décembre 2013, à un taux nominal avant impôt consolidé de 10,13 % (9,06 % en 2012).

Aux fins du test de dépréciation, après la période de projections de trois ans, les flux de trésorerie font l'objet d'une extrapolation en utilisant, aux fins du test annuel de décembre 2013, les taux de croissance perpétuels de 1,75 % (1,75 % en 2012) pour l'unité génératrice de trésorerie du secteur des services mobiles et de 0,50 % (0,50 % en 2012) pour l'unité génératrice de trésorerie du secteur des services filaires; ces taux de croissance ne dépassent pas les taux moyens de croissance à long terme observés au sein des marchés dans lesquels nous exerçons nos activités.

Nous sommes d'avis que toute variation *raisonnablement possible* à l'égard des hypothèses clés sur lesquelles le calcul des valeurs recouvrables de nos unités génératrices de trésorerie est fondé ne fera pas en sorte que les valeurs comptables des unités génératrices de trésorerie (incluant les immobilisations incorporelles à durée d'utilité indéterminée et le goodwill affectés à chacune des unités génératrices de trésorerie) seront supérieures à leurs valeurs recouvrables. Si les meilleures estimations de la direction à l'égard des hypothèses clés devaient différer *de manière défavorable* par rapport à la conjoncture réelle observée dans l'avenir et que les répercussions défavorables sur les flux de trésorerie qui en découlent devaient être importantes, nous pourrions avoir à constater une perte de valeur significative relativement à nos immobilisations incorporelles à durée d'utilité indéterminée et à notre goodwill.

Analyses de sensibilité

Des analyses de sensibilité ont été effectuées dans le cadre du test de dépréciation annuel de décembre 2013, dont l'un des éléments était le coût pondéré futur des variations du capital. Les essais dans des conditions critiques posaient quant à eux comme hypothèse une légère baisse des flux de trésorerie annuels, toutes les autres hypothèses étant maintenues constantes; selon ce scénario, nous continuerions d'être en mesure de recouvrer la valeur comptable de nos immobilisations incorporelles à durée d'utilité indéterminée et de notre goodwill dans un avenir prévisible.

e) Acquisitions d'entreprises

Public Mobile Holdings Inc.

Au cours de l'exercice clos le 31 décembre 2013, nous avons conclu une entente visant l'acquisition de 100 % de Public Mobile Holdings Inc., un exploitant canadien de téléphonie mobile dont les principaux marchés se trouvent à Toronto et à Montréal. La transaction était assujettie à des conditions qui comprenaient l'obtention de l'approbation d'Industrie Canada (nous avons obtenu cette approbation le 23 octobre 2013) et du Bureau de la concurrence (nous avons obtenu cette approbation le 29 novembre 2013). Cet investissement avait pour objectif d'accroître les activités de notre secteur des services mobiles, et notamment d'acquies d'autres licences de spectre. Les résultats opérationnels de Public Mobile Holdings Inc. ont été inclus dans les résultats opérationnels de notre secteur des services mobiles à compter du 29 novembre 2013.

La juste valeur des actifs identifiables nets acquis était inférieure au prix d'achat, principalement en raison de la comptabilisation de provisions, et l'écart qui en découle a été comptabilisé à titre de goodwill. Les provisions comptabilisées comprenaient des montants relatifs aux obligations liées à la mise hors service d'immobilisations, aux indemnités de départ, aux coûts de résiliation de contrats et aux contrats déficitaires. Nous prévoyons que le montant attribué au goodwill ne sera pas déductible aux fins de l'impôt.

Divers

Au cours des exercices clos les 31 décembre 2013 et 2012, nous avons fait l'acquisition de plusieurs entreprises (y compris des détaillants de services mobiles TELUS) qui complètent nos secteurs d'activité existants; à l'exception de l'acquisition d'une participation de 55 % d'une entreprise en 2012, toutes les acquisitions ont consisté en l'acquisition d'une participation de 100 %. Une contrepartie éventuelle de 5 millions de dollars (1 million de dollars en 2012) a été enregistrée relativement à ces transactions, dont le paiement

repose sur l'atteinte des cibles à l'égard des produits, de la croissance brute relative aux contrats avec les clients et de la fidélisation du personnel jusqu'en 2015.

En ce qui a trait à l'acquisition d'une participation de 55 % dans une entreprise, nous avons simultanément émis deux options de vente position vendeur à l'actionnaire vendeur restant. La première de ces options vise 40 % des actions et pourra être exercée le 31 décembre 2015, si certains paramètres financiers sont atteints, tandis que la deuxième vise la tranche restante de 5 % des actions et pourra être exercée dans les 18 mois suivant l'exercice de la première option de vente position vendeur. Les première et deuxième options de vente prévoient que la méthode d'établissement du prix des actions sera tributaire des bénéfices et de la valeur de marché futurs, respectivement, de l'entreprise acquise. La juste valeur en date de l'acquisition des actions faisant l'objet des options de vente détenues par l'actionnaire ne détenant pas le contrôle a été comptabilisée à titre de provision comme le décrit la *note 20*. Également parallèlement à notre acquisition de la participation initiale de 55 %, l'actionnaire ne détenant pas le contrôle a émis à notre intention deux options d'achat position acheteur qui reflètent essentiellement les modalités prévues par les options de vente position vendeur, à l'exception du fait que nous pouvons exercer notre première option d'achat position acheteur avant le 31 décembre 2015 si certains paramètres financiers sont dépassés.

Le principal facteur ayant contribué à la comptabilisation d'un goodwill a été la capacité des entreprises acquises à générer des bénéfices supérieurs aux immobilisations corporelles et incorporelles nettes acquises (cet excédent découlant du faible niveau des immobilisations corporelles par rapport à la capacité des entreprises à générer des bénéfices, des synergies attendues, des avantages d'acquies des entreprises établies possédant certaines compétences au sein du secteur et des emplacements géographiques des entreprises acquises). Une tranche du montant affecté au goodwill pourrait être déductible fiscalement.

Justes valeurs à la date d'acquisition

Les justes valeurs à la date d'acquisition attribuées aux actifs acquis et aux passifs repris à l'égard de l'acquisition de Public Mobile Holdings Inc. et des acquisitions non significatives sur une base individuelle sont présentées dans le tableau suivant.

Exercices clos les 31 décembre	2013		2012	
	Public Mobile Holdings Inc. ¹⁾	Acquisitions non significatives sur une base individuelle ²⁾	Total	Acquisitions non significatives sur une base individuelle ²⁾
En fonction de la juste valeur à la date d'acquisition (en millions)	29 novembre 2013	Diverses dates		Diverses dates
Actif				
Actifs courants				
Trésorerie	21 \$	– \$	21 \$	2 \$
Débiteurs ³⁾	–	1	1	4
Autres	10	1	11	–
	31	2	33	6
Actifs non courants				
Immobilisations corporelles	5	3	8	2
Immobilisations incorporelles amortissables ⁴⁾				
Contrats avec les clients, relations clients (y compris celles liées aux contrats avec les clients) et droits dans un bail	–	11	11	9
Logiciels	–	5	5	33
Autres	2	–	2	–
Immobilisations incorporelles à durée d'utilité indéterminée – licences de spectre	225	–	225	–
Impôt différé	92	2	94	–
	324	21	345	44
Total des actifs identifiables acquis	355	23	378	50
Passif				
Passifs courants				
Créditeurs et charges à payer; autres	46	–	46	5
Facturation par anticipation et dépôts de clients	4	7	11	–
Provisions	51	–	51	–
	101	7	108	5
Passifs non courants				
Provisions	15	–	15	–
Autres	–	3	3	2
	15	3	18	2
Total des passifs repris	116	10	126	7
Actifs identifiables nets acquis	239	13	252	43
Goodwill	11	24	35	41
Actif net acquis	250 \$	37 \$	287 \$	84 \$
Acquisition effectuée selon le moyen suivant :				
Contrepartie en trésorerie	250 \$	30 \$	280 \$	46 \$
Créditeurs et charges à payer	–	2	2	5
Provisions	–	5	5	31
Réévaluation à la juste valeur à la date d'acquisition de la participation détenue avant l'acquisition	–	–	–	2
	250 \$	37 \$	287 \$	84 \$

1) La répartition du prix d'achat, notamment à l'égard de l'évaluation des immobilisations incorporelles et de l'évaluation d'une provision, n'avait toujours pas été arrêtée définitivement à la date de publication de ces états financiers consolidés. Comme il est d'usage lors d'une transaction d'acquisition d'entreprise, jusqu'au moment de l'acquisition du contrôle, nous n'avions pas un accès complet aux documents comptables de Public Mobile Holdings Inc. Après avoir eu le temps suffisant pour examiner les documents comptables de Public Mobile Holdings Inc., nous prévoyons finaliser notre répartition du prix d'achat.

2) Incluant les détaillants de services mobiles TELUS.

3) La juste valeur des débiteurs est égale aux montants contractuels bruts à recevoir et reflète les meilleures estimations aux dates d'acquisition des flux de trésorerie contractuels devant être recouverts.

4) Les contrats avec les clients, les relations clients (y compris celles liées aux contrats avec les clients) et les droits dans un bail; les logiciels et autres doivent être amortis sur des périodes de six ans, de cinq ans et de trois ans, respectivement.

Informations pro forma

Les informations supplémentaires pro forma qui suivent représentent certains résultats opérationnels comme si la transaction relative à Public Mobile Holdings Inc. susmentionnée avait été effectuée au début de la période présentée; l'incidence des acquisitions non significatives sur une base individuelle est négligeable dans l'ensemble et n'a pas été incluse.

Exercice clos le 31 décembre	2013	
	Données présentées à l'heure actuelle ¹⁾	Données pro forma ²⁾
(en millions, sauf les montants par action)		
Produits opérationnels	11 404 \$	11 500 \$
Bénéfice net	1 294 \$	1 247 \$
Bénéfice net par action de participation*		
De base	2,02 \$	1,95 \$
Dilué	2,01 \$	1,94 \$

- 1) Depuis la date d'acquisition, les produits opérationnels et le bénéfice net pour l'exercice clos le 31 décembre 2013 comprennent un montant de 9 \$ et de (7) \$, respectivement, relativement à Public Mobile Holdings Inc.
- 2) Les montants pro forma pour l'exercice clos le 31 décembre 2013 tiennent compte de Public Mobile Holdings Inc. Les résultats de l'entreprise acquise ont été inclus dans nos comptes consolidés de résultat et de résultat global à compter du 29 novembre 2013, soit la date d'acquisition.

Les informations supplémentaires pro forma reposent sur des estimations et des hypothèses qui sont jugées raisonnables. *Les informations supplémentaires pro forma ne sont pas nécessairement représentatives de nos résultats financiers consolidés futurs ni des résultats qui auraient été réalisés si l'acquisition d'entreprise avait été effectuée au début de la période présentée.* Les informations supplémentaires pro forma comprennent l'amortissement additionnel des immobilisations incorporelles, les frais de financement et les autres charges supplémentaires découlant de l'acquisition, déduction faite des incidences fiscales connexes et excluent les coûts d'intégration des activités et les occasions.

18 Coentreprises immobilières

a) Généralités

Au premier trimestre de 2011, nous avons 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'un immeuble d'habitation en copropriété et d'un immeuble commercial et de commerces de détail situés à Vancouver, en Colombie-Britannique. Nous serons un des locataires de ces immeubles et nous y établirons notre nouveau siège social national. 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 avoisinante, dont la construction devrait prendre fin en 2015, sera construite conformément à la norme LEED Or.

En juillet 2013, nous avons annoncé la conclusion d'un partenariat à parts égales avec deux parties sans lien de dépendance (dont l'une est le partenaire sans lien de dépendance de Jardin TELUS), aux fins d'un projet visant le réaménagement d'un complexe qui se composera d'un immeuble d'habitation, d'un immeuble commercial et de commerces de détail, appelé TELUS Sky, à Calgary, en Alberta. La nouvelle tour, dont la construction devrait prendre fin en 2017, sera construite conformément à la norme LEED Platine.

b) Information financière résumée des coentreprises immobilières

Aux 31 décembre (en millions)	2013	2012	Aux 31 décembre (en millions)	2013	2012
Actif			Passif et capitaux propres		
Actifs courants			Passifs courants		
Trésorerie et placements temporaires, montant net	2 \$	5 \$	Créditeurs et charges à payer	10 \$	7 \$
Dépôts relatifs à des contrats de vente détenus par un fiduciaire sans lien de dépendance	46	26	Passifs non courants		
Autres	5	6	Dépôts relatifs à des contrats de vente		
	53	37	À payer	19	–
Actifs non courants			Détenus par un fiduciaire sans lien de dépendance	46	26
Biens en voie de développement			Facilités de crédit aux fins des travaux de construction	102	54
Habitations en copropriété (soumises à des contrats de vente)	70	52	Retenues de garantie au titre de la construction	5	1
Immeuble de placement	119	57	Autres passifs financiers ¹⁾	18	18
	189	109	Passifs	200	106
	242 \$	146 \$	Capitaux propres – TELUS ²⁾	20	20
			Autres associés	22	20
				42	40
				242 \$	146 \$

- 1) D'autres passifs financiers non courants doivent nous être versés. Ces montants ne portent pas intérêt, sont garantis (comme l'établit la note 18 c)), sont payables en trésorerie et deviendront exigibles postérieurement au remboursement des facilités de crédit aux fins des travaux de construction.
- 2) Les montants comptabilisés par les coentreprises immobilières au titre des capitaux propres diffèrent de ceux que nous avons comptabilisés en raison du montant du profit différé sur nos biens immobiliers investis (comme l'établit la note 18 c)).

Au cours de l'exercice clos le 31 décembre 2013, les coentreprises immobilières ont incorporé dans le coût de l'actif 3 millions de dollars en coûts de financement (3 millions de dollars en 2012).

* Les chiffres tiennent compte de l'application rétrospective du fractionnement d'actions du 16 avril 2013 (se reporter à la note 22 b)).

c) Nos transactions avec les coentreprises immobilières

Exercices clos les 31 décembre (en millions)

2013

2012

	Prêts et créances et autres	Capitaux propres	Total	Prêts et créances et autres	Capitaux propres	Total
Liés aux comptes de résultat et de résultat global des coentreprises immobilières						
Résultat global qui nous est attribuable	– \$	– \$	– \$	– \$	(2)\$	(2)\$
Liés aux états de la situation financière des coentreprises immobilières						
Éléments n'ayant aucune incidence sur les flux de trésorerie présentés à l'heure actuelle						
Coûts de financement que nous avons facturés liés aux facilités de crédit aux fins des travaux de construction						
	2	–	2	–	–	–
Nos biens immobiliers investis						
Profit différé sur notre participation résiduelle dans nos biens immobiliers investis	–	–	–	11	28	39
Coûts de financement que nous avons facturés, excluant les coûts liés aux facilités de crédit aux fins des travaux de construction						
	–	–	–	–	(9)	(9)
Flux de trésorerie de la période présentée						
Facilités de crédit aux fins des travaux de construction						
Sommes avancées	24	–	24	27	–	27
Coûts de financement qui nous ont été payés	(1)	–	(1)	(1)	–	(1)
Fonds que nous avons avancés ¹⁾ ou investis, excluant les facilités de crédit aux fins des travaux de construction						
	–	–	–	18	28	46
Remboursement en trésorerie des prêts et créances, excluant les facilités de crédit aux fins des travaux de construction						
	–	–	–	(12)	–	(12)
Distribution en trésorerie						
	–	–	–	–	(18)	(18)
Paiement en trésorerie découlant du rééquilibrage des comptes de la coentreprise						
	–	–	–	–	(16)	(16)
	25	–	25	44	13	57
Augmentation nette	25	–	25	44	11	55
Comptes avec les coentreprises immobilières						
Solde au début	44	11	55	–	–	–
Solde à la fin	69 \$	11 \$	80 \$	44 \$	11 \$	55 \$
Comptes avec les coentreprises immobilières						
Actifs non courants ²⁾	69 \$	11 \$	80 \$	45 \$	11 \$	56 \$
Passifs courants et non courants	–	–	–	(1)	–	(1)
	69 \$	11 \$	80 \$	44 \$	11 \$	55 \$

1) À titre de garantie pour le billet ne portant pas intérêt qui sous-tend les fonds avancés pour le trimestre clos le 30 juin 2012, nous avons une hypothèque de 18 \$ sur la tour d'habitation en copropriété et cette hypothèque est de rang inférieur à la garantie de financement aux fins des travaux de construction. Le billet devra être remboursé avant les autres distributions aux propriétaires liées à la vente de copropriétés découlant de la tour d'habitation en copropriété, à l'exception du remboursement des facilités de crédit aux fins des travaux de construction.

2) Les prêts et créances non courants sont inclus dans nos états consolidés de la situation financière à titre d'autres actifs.

d) Engagements et passifs éventuels

Engagements au titre des travaux de construction

La coentreprise immobilière Jardin TELUS 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 et de la tour d'habitation en copropriété ont débuté. Au 31 décembre 2013, les engagements contractuels de la coentreprise

immobilière jusqu'en 2015 au titre des travaux de construction s'élevaient à environ 146 millions de dollars (en 2012, 150 millions de dollars jusqu'en 2015).

La coentreprise immobilière TELUS Sky prévoit engager des dépenses totalisant environ 400 millions de dollars aux fins de la construction d'une tour à usage mixte. Au 31 décembre 2013, les engagements contractuels de la coentreprise immobilière jusqu'en 2017 au titre des travaux de construction s'élevaient à environ 8 millions de dollars.

Contrats de location simple

Nous avons conclu un contrat de location simple avec la coentreprise immobilière Jardin TELUS pour une période de 20 ans pour nos nouveaux locaux qui abriteront notre siège social national, aux taux du marché. Les paiements minimaux futurs aux termes de ce contrat sont présentés à la note 23 a). Nous avons aussi conclu une lettre d'intention à l'égard d'un contrat de location simple à titre d'un des locataires clés de la tour de bureaux de la coentreprise immobilière TELUS Sky, aux taux du marché. Les paiements estimatifs minimaux au titre du contrat de location simple pour la période initiale prévue de 20 ans doivent s'élever à environ 136 millions de dollars.

Facilités de crédit aux fins des travaux de construction – Jardin TELUS

Au troisième trimestre de 2012, la coentreprise immobilière a signé des conventions de crédit définitives avec deux institutions financières canadiennes (en leur qualité de coprêteur à 50 %) et avec TELUS Corporation (en sa qualité de coprêteur à 50 %) qui prévoient un financement d'environ 413 millions de dollars aux fins des travaux de construction liés au projet Jardin TELUS. Les facilités comportent les déclarations de financement aux fins des travaux de construction de biens immobiliers, les garanties et les clauses restrictives habituelles et elles sont garanties par des débentures à vue constituant des charges hypothécaires de premier rang fixes et flottantes grevant les biens immobiliers sous-jacents. Les facilités sont disponibles sous forme d'acceptations bancaires ou de prêts à taux préférentiel, et elles portent intérêt à des taux analogues aux taux dont sont assorties des facilités de financement à des fins de construction similaires.

Aux 31 décembre (en millions)	Note	2013	2012
Engagement au titre des facilités de crédit aux fins des travaux de construction – TELUS Corporation			
Non utilisées	4 c)	156 \$	180 \$
Avances	25 a)	51	27
		207	207
Engagement au titre des facilités de crédit aux fins des travaux de construction – Autres		206	206
		413 \$	413 \$

Autres – Jardin TELUS

Il est prévu que nous recevions 50 % des produits de la vente des unités de la tour d'habitation en copropriété excédant la première tranche de 18 millions de dollars; nous devrions également recevoir 25 % de la première tranche de 18 millions de dollars, le solde de 75 % étant destiné au copropriétaire sans lien de dépendance.

Nous avons garanti le paiement de 50 % des frais de crédit de la facilité de crédit aux fins des travaux de construction et des coûts liés à l'achèvement des travaux de la coentreprise immobilière. Nous avons également fourni une indemnité en matière d'environnement au profit des bailleurs de fonds des travaux. Si nous effectuons des versements à l'égard de cette garantie ou indemnité parce que le copropriétaire sans lien de dépendance n'a pas payé sa quote-part des coûts liés au projet, nous bénéficierons de recours, y compris sur la participation du copropriétaire sans lien de dépendance dans la coentreprise immobilière.

Au 31 décembre 2013, nous n'avions comptabilisé aucun passif en ce qui a trait à nos obligations et garanties liées à la coentreprise immobilière.

19 | Emprunts à court terme

Le 26 juillet 2002, une de nos filiales, TELUS Communications Inc. (se reporter à la note 24 a)), a conclu une convention avec une fiducie de titrisation sans lien de dépendance liée à une grande banque de l'annexe I, aux termes de laquelle TELUS Communications Inc. est en mesure de vendre une participation dans certaines créances clients, sous réserve d'un montant maximal de 500 millions de dollars (500 millions de dollars en 2012). L'échéance courante de cette convention de titrisation à rechargement se termine le 1^{er} août 2014. TELUS Communications Inc. est tenue de maintenir au moins la notation BBB (faible) attribuée par Dominion Bond Rating Service, sinon la fiducie de titrisation pourra exiger la résiliation du programme de vente avant la fin de la durée.

Lorsque nous cédonos nos créances clients, nous conservons des comptes de réserve à titre de droits conservés dans les créances titrisées et les droits de gestion. Au 31 décembre 2013, nous avons transféré, mais continuons de comptabiliser, des créances clients d'un montant de 458 millions de dollars (454 millions de dollars en 2012). Les emprunts à court terme de 400 millions de dollars (400 millions de dollars en 2012) se composent de montants qui nous ont été prêtés par une fiducie de titrisation sans lien de dépendance à la suite de la cession de créances clients.

Les montants prélevés sur nos facilités bancaires bilatérales constituaient le reste des emprunts à court terme (le cas échéant).

20 | Provisions

(en millions)	Obligation liée à la mise hors service d'immobilisations	Provisions liées au personnel	Autres	Total
Au 1 ^{er} janvier 2012	104 \$	37 \$	69 \$	210 \$
Ajouts	2	40	48	90
Utilisation	(2)	(41)	(36)	(79)
Reprise	-	(2)	-	(2)
Effet des intérêts ¹⁾	52	-	-	52
Au 31 décembre 2012	156	34	81	271
Ajouts ²⁾	27	88	78	193
Utilisation	(1)	(71)	(31)	(103)
Reprise	-	(2)	(4)	(6)
Effet des intérêts ¹⁾	(27)	-	1	(26)
Au 31 décembre 2013	155 \$	49 \$	125 \$	329 \$
Courantes	3 \$	33 \$	13 \$	49 \$
Non courantes	153	1	68	222
Au 31 décembre 2012	156 \$	34 \$	81 \$	271 \$
Courantes	13 \$	49 \$	48 \$	110 \$
Non courantes	142	-	77	219
Au 31 décembre 2013	155 \$	49 \$	125 \$	329 \$

- 1) La différence, le cas échéant, entre l'effet des intérêts dans le présent tableau et le montant présenté à la note 8 concerne les variations des taux d'actualisation applicables à la provision, cette différence étant incluse dans le coût des actifs connexes.
- 2) Les ajouts au titre des obligations liées à la mise hors service d'immobilisations comprennent un montant de 17 \$, les ajouts liés au personnel comprennent un montant de 15 \$ et les autres ajouts comprennent un montant de 34 \$ découlant d'une acquisition d'entreprise, comme il est décrit à la note 17 e).

Obligation liée à la mise hors service d'immobilisations

Nous comptabilisons les passifs liés à la mise hors service d'immobilisations corporelles lorsque ces obligations découlent de l'acquisition, de la construction, de la mise en valeur ou de l'exploitation normale des actifs en question. Nous prévoyons que les sorties de trésorerie relativement au solde comptabilisé à la date des états financiers auront lieu aux alentours des dates où ces actifs non courants sont mis hors service.

Provisions liées au personnel

Les provisions liées au personnel ont principalement trait aux activités de restructuration (comme il est expliqué à la note 15) et des indemnités de départ liées à l'acquisition d'entreprise. Le moment où auront lieu les sorties de trésorerie relativement au solde comptabilisé à la date des états financiers est essentiellement de nature à court terme.

Autres

La provision pour autres éléments comprend les provisions au titre des litiges, des activités de restructuration liées à des personnes qui ne sont pas des employés (comme il est expliqué plus en détail à la note 15), des options de vente position vendeur, des coûts de résiliation de contrats et des contrats déficitaires liés à des acquisitions d'entreprises. À l'exception de ce qui est

décrit dans le texte qui suit, nous prévoyons que les sorties de trésorerie relativement au solde comptabilisé à la date des états financiers surviendront sur une période indéterminée s'échelonnant sur plusieurs années.

Comme il est expliqué plus en détail à la note 23 c), nous faisons l'objet d'un certain nombre de litiges et nous sommes au courant de certains autres litiges éventuels à notre égard. En ce qui concerne les litiges, nous avons établi des provisions, lorsque celles-ci sont justifiées, après avoir tenu compte de l'évaluation juridique, de l'information dont nous disposons actuellement et de la possibilité d'avoir recours à des contrats d'assurance ou autres. Le moment où auront lieu les sorties de trésorerie liées aux réclamations juridiques ne peut être raisonnablement déterminé.

En ce qui a trait aux acquisitions d'entreprises, nous avons prévu une contrepartie éventuelle, des options de vente position vendeur relativement à des participations ne donnant pas le contrôle, des coûts de résiliation de contrats et des contrats déficitaires acquis. Les sorties de trésorerie au titre des options de vente position vendeur ne devraient pas avoir lieu avant leur exercice initial en décembre 2015. La majorité des sorties de trésorerie à l'égard des coûts de résiliation de contrats et des contrats déficitaires acquis doivent se produire en 2014.

21 | Dette à long terme

a) Éléments de la dette à long terme

Aux 31 décembre (en millions de dollars)			2013	2012
Série	Taux d'intérêt	Échéance		
Billets de TELUS Corporation				
CB	5,00 % ¹⁾	Juin 2013	– \$	300 \$
CD	4,95 % ¹⁾	Mars 2017	695	693
CE	5,95 % ¹⁾	Avril 2015	499	499
CF	4,95 % ¹⁾	Mai 2014	–	699
CG	5,05 % ¹⁾	Décembre 2019	993	992
CH	5,05 % ¹⁾	Juillet 2020	995	994
CI	3,65 % ¹⁾	Mai 2016	597	596
CJ	3,35 % ¹⁾	Mars 2023	497	496
CK	3,35 % ¹⁾	Avril 2024	1 088	–
CL	4,40 % ¹⁾	Avril 2043	595	–
CM	3,60 % ¹⁾	Janvier 2021	397	–
CN	5,15 % ¹⁾	Novembre 2043	395	–
			6 751	5 269
Papier commercial de TELUS Corporation			–	245
Débiteures de TELUS Communications Inc.				
2	11,90 % ¹⁾	Novembre 2015	125	125
3	10,65 % ¹⁾	Juin 2021	174	174
5	9,65 % ¹⁾	Avril 2022	245	245
B	8,80 % ¹⁾	Septembre 2025	198	198
			742	742
Dette à long terme			7 493 \$	6 256 \$
Tranche à court terme			– \$	545 \$
Tranche à long terme			7 493	5 711
Dette à long terme			7 493 \$	6 256 \$

1) Les intérêts sont payables semestriellement.

b) Billets de TELUS Corporation

Les billets sont nos obligations de premier rang non garanties et non subordonnées qui ont égalité de rang de paiement avec toutes nos obligations non garanties et non subordonnées existantes ou futures et ont priorité de paiement sur toute notre dette subordonnée existante ou future, mais sont réellement subordonnées à toute obligation existante ou future de nos filiales, ou garanties par ces dernières.

Les actes de fiducie régissant les billets contiennent certaines clauses restrictives qui, entre autres, limitent notre capacité et celle de certaines

de nos filiales de donner des garanties à l'égard de la dette, d'effectuer des transactions de vente et de cession-bail, et de contracter de nouvelles dettes.

Le 1^{er} avril 2013, nous avons exercé notre droit de remboursement par anticipation, le 15 mai 2013, de tous nos billets de série CF à 4,95 %. La prime au titre du remboursement par anticipation de la dette à long terme, qui a été comptabilisée au cours du trimestre clos le 30 juin 2013, s'élevait à 23 millions de dollars.

Série émise	Émis	Échéance	Prix d'émission	Montant nominal en capital		Écart de la valeur actuelle de rachat (points de base)
				Émis initialement	En circulation à la date de l'état financier	
Billets à 4,95 % de série CD	Mars 2007	Mars 2017	999,53 \$	700 M\$	700 M\$	24 ¹⁾
Billets à 5,95 % de série CE ²⁾	Avril 2008	Avril 2015	998,97 \$	500 M\$	500 M\$	66 ¹⁾
Billets à 5,05 % de série CG ²⁾	Décembre 2009	Décembre 2019	994,19 \$	1,0 G\$	1,0 G\$	45,5 ¹⁾
Billets à 5,05 % de série CH ²⁾	Juillet 2010	Juillet 2020	997,44 \$	1,0 G\$	1,0 G\$	47 ¹⁾
Billets à 3,65 % de série CI ²⁾	Mai 2011	Mai 2016	996,29 \$	600 M\$	600 M\$	29,5 ¹⁾
Billets à 3,35 % de série CJ ²⁾	Décembre 2012	Mars 2023	998,83 \$	500 M\$	500 M\$	40 ³⁾
Billets à 3,35 % de série CK ²⁾	Avril 2013	Avril 2024	994,35 \$	1,1 G\$	1,1 G\$	36 ³⁾
Billets à 4,40 % de série CL ²⁾	Avril 2013	Avril 2043	997,68 \$	600 M\$	600 M\$	47 ³⁾
Billets à 3,60 % de série CM ²⁾	Novembre 2013	Janvier 2021	997,15 \$	400 M\$	400 M\$	35 ¹⁾
Billets à 5,15 % de série CN ²⁾	Novembre 2013	Novembre 2043	995,00 \$	400 M\$	400 M\$	50 ³⁾

- 1) Les billets sont remboursables par anticipation en totalité en tout temps ou en partie de temps à autre, à notre gré, sur préavis d'au moins 30 jours et d'au plus 60 jours. Le prix de remboursement par anticipation est égal au plus élevé de i) la valeur actuelle des billets, actualisée en fonction du rendement des obligations du gouvernement du Canada, majoré de l'écart de la valeur actuelle de remboursement par anticipation, ou de ii) 100 % du montant en capital. De plus, les intérêts courus et impayés, s'il y a lieu, seront payés à la date fixée pour le remboursement par anticipation.
- 2) Nous devons faire une offre de rachat de ces billets à un prix correspondant à 101 % de leur montant en capital majoré de l'intérêt couru et impayé à la date de rachat à la survenance d'un événement déclencheur de changement de contrôle, comme il est décrit dans l'acte de fiducie supplémentaire.
- 3) À tout moment avant le 15 décembre 2022, le 2 janvier 2024, le 1^{er} octobre 2042 et le 26 mai 2043, les billets de série CJ, de série CK, de série CL et de série CN, respectivement, sont remboursables par anticipation en totalité en tout temps ou en partie de temps à autre, à notre gré, sur préavis d'au moins 30 jours et d'au plus 60 jours. Le prix de remboursement par anticipation est égal au plus élevé de i) la valeur actuelle des billets, actualisée en fonction du rendement des obligations du gouvernement du Canada, majoré de l'écart de la valeur actuelle de remboursement par anticipation, ou de ii) 100 % du capital. De plus, les intérêts courus et impayés, s'il y a lieu, seront payés à la date fixée pour le remboursement par anticipation. Après le 15 décembre 2022, le 2 janvier 2024, le 1^{er} octobre 2042 et le 26 mai 2043, les billets de série CJ, de série CK, de série CL et de série CN, respectivement, sont remboursables par anticipation en totalité, mais non en partie, à notre gré, sur préavis d'au moins 30 jours et d'au plus 60 jours à un prix de remboursement par anticipation égal à 100 % du montant en capital.

c) Papier commercial de TELUS Corporation

TELUS Corporation a un programme de papier commercial non garanti, garanti par notre facilité de crédit consorsial de 2,0 milliards de dollars, ce qui nous permet d'émettre du papier commercial d'un montant maximal global de 1,2 milliard de dollars, dont le produit sera utilisé aux fins générales de la société, notamment à titre de dépenses d'investissement et de placements. La dette sous forme de papier commercial est exigible dans un délai de un an et est classée à titre de tranche à court terme de la dette à long terme étant donné que les montants sont entièrement garantis et que nous prévoyons qu'ils continueront d'être garantis par la facilité de crédit renouvelable qui ne comporte aucune exigence de remboursement au cours de la prochaine année.

d) Facilité de crédit de TELUS Corporation

TELUS Corporation a une facilité de crédit bancaire renouvelable non garantie de 2,0 milliards de dollars, venant à échéance le 3 novembre 2016, avec un consortium d'institutions financières, qui servira aux fins générales de la société, notamment pour garantir le papier commercial.

La facilité de crédit de TELUS Corporation porte intérêt au taux préférentiel, au taux de base en dollars américains, au taux d'acceptation bancaire ou au taux interbancaire offert à Londres (« LIBOR ») (tous ces termes sont utilisés ou définis dans la facilité de crédit), plus les marges applicables. La facilité de crédit comporte les déclarations, les garanties et les clauses restrictives habituelles, y compris le respect de deux ratios financiers mesurés à la clôture des trimestres financiers. En vertu de ces deux exigences, nous devons nous assurer que notre ratio de la dette nette sur les flux de trésorerie opérationnels ne soit pas supérieur à 4,0:1 et que notre ratio des flux de trésorerie opérationnels sur les charges d'intérêts ne soit pas inférieur à 2,0:1, selon le sens donné à chacun de ces ratios en vertu de la facilité de crédit.

L'accès continu à la facilité de crédit de TELUS Corporation n'est pas assujéti au maintien par TELUS Corporation d'une cote de solvabilité en particulier.

Aux 31 décembre (en millions)	2013	2012
Montant net disponible	2 000 \$	1 755 \$
Garantie du papier commercial	–	245
Montant brut disponible	2 000 \$	2 000 \$

Nous disposons de facilités de lettres de crédit de 114 millions de dollars venant à échéance au milieu de 2014 (120 millions de dollars en 2012, venant à échéance au milieu de 2013), dont le montant de 114 millions de dollars a été utilisé au 31 décembre 2013 (120 millions de dollars en 2012); ces facilités de lettres de crédit s'ajoutent à notre capacité de fournir des lettres de crédit conformément à notre facilité de crédit bancaire de 2,0 milliards de dollars.

Outre les facilités mentionnées au paragraphe précédent, nous disposons d'autres facilités sous forme de lettres de crédit qui nous ont permis de participer aux enchères de spectre dans la bande de fréquence de 700 MHz qu'Industrie Canada a tenu en 2014, tel qu'il est décrit plus en détail à la note 17 a). En vertu des conditions des enchères et comme il est précisé dans le document intitulé *Cadre de délivrance de licences pour les services mobiles à large bande (SMLB) – bande de 700 MHz*, les communications entre les soumissionnaires susceptibles de fournir des indices sur les stratégies de soumission, y compris les références aux blocs, technologies ou éléments d'évaluation principaux, sont interdites jusqu'à la date limite de paiement final prévue pour les enchères. La divulgation du montant précis de nos lettres de crédit pourrait être interprétée comme un moyen utilisé pour faire état de nos intentions en ce qui a trait aux soumissions. Le montant maximal des lettres de crédit que tout participant individuel pourrait être tenu de livrer s'élève à environ 405 millions de dollars.

e) Débentures de TELUS Communications Inc.

Les débentures des séries 2, 3 et 5 en circulation ont été émises par BC TEL, une société absorbée par TELUS Communications Inc., en vertu d'un acte de fiducie daté du 31 mai 1990 et ne sont pas rachetables.

Les débentures de série B en circulation ont été émises par AGT Limited, une société absorbée par TELUS Communications Inc., en vertu d'un acte de fiducie daté du 24 août 1994, ainsi que d'un acte de fiducie supplémentaire daté du 22 septembre 1995. Ces débentures sont remboursables par anticipation en totalité en tout temps ou en partie de temps à autre, à notre gré, sur préavis d'au moins 30 jours, selon le montant le plus élevé entre la valeur nominale et le prix calculé afin d'obtenir le rendement des obligations du gouvernement du Canada majoré de 15 points de base.

Aux termes d'un regroupement effectué le 1^{er} janvier 2001, la totalité des débentures sont devenues des obligations de TELUS Communications Inc. Ces débentures ne sont garanties par aucune hypothèque, aucun nantissement ni aucune autre charge et sont assujetties à certaines clauses restrictives, notamment à une sûreté négative et à une limite sur l'émission de dette supplémentaire en fonction du ratio dette nette/total des capitaux investis et test de couverture des intérêts. Avec prise d'effet le 12 juin 2009, TELUS Corporation a garanti le paiement du capital et des intérêts des débentures.

f) Échéances de la dette à long terme

Les exigences prévues relatives aux remboursements sur la dette à long terme calculés en fonction des sommes impayées au 31 décembre 2013 pour chacun des cinq prochains exercices sont présentées dans le tableau suivant.

Exercices se clôturant les 31 décembre (en millions)

2014	–\$
2015	625
2016	600
2017	700
2018	–
Par la suite	5 624
<hr/>	
Sorties de trésorerie futures à l'égard des remboursements de capital de la dette à long terme	7 549
Sorties de trésorerie futures à l'égard de l'intérêt connexe et des frais de crédit similaires ¹⁾	3 509
<hr/>	
Échéances contractuelles non actualisées (note 4 c))	11 058 \$

1) Les sorties de trésorerie futures à l'égard de l'intérêt connexe et des frais de crédit similaires pour le papier commercial et les montants prélevés sur nos facilités de crédit, le cas échéant, ont été calculés en fonction des taux en vigueur au 31 décembre 2013.

22 | Capital social attribuable aux actions de participation

a) Généralités

Le tableau suivant présente notre capital social autorisé.

Aux 31 décembre	2013	2012
Actions privilégiées de premier rang	1 milliard	1 milliard
Actions privilégiées de second rang	1 milliard	1 milliard
Actions ordinaires	2 milliards	1 milliard
Actions sans droit de vote	s.o. ¹⁾	1 milliard

1) À notre assemblée annuelle et extraordinaire qui a eu lieu le 9 mai 2013, nos actionnaires ont approuvé l'augmentation du capital autorisé pour un nombre de 2 milliards en actions ordinaires, l'élimination des actions sans droit de vote de notre structure du capital autorisé et l'élimination de toute référence faite aux actions sans droit de vote de nos statuts. Les actions sans droit de vote comportaient des droits de conversion dans certains cas, notamment lorsque des modifications étaient apportées aux règlements touchant les télécommunications, la radiocommunication et la radiodiffusion canadiennes de telle manière qu'aucune restriction ne s'applique aux non-Canadiens qui détenaient nos actions ordinaires ou exerçaient un contrôle sur celles-ci. Dans ce cas, les actionnaires avaient le droit de convertir leurs actions sans droit de vote en actions ordinaires, à raison de une pour une, et nous avions le droit d'exiger la conversion sur la même base de une pour une.

Seuls les détenteurs d'actions ordinaires ont le droit de voter lors de nos assemblées générales, chaque détenteur d'actions ordinaires pouvant exercer une voix par action ordinaire détenue à ces assemblées. En ce qui concerne le paiement de dividendes et la distribution des actifs en cas de liquidation ou de dissolution volontaire ou forcée de notre part ou de toute autre distribution de nos actifs entre nos actionnaires aux fins de la liquidation de nos affaires, l'ordre de priorité est le suivant : actions privilégiées de premier rang, actions privilégiées de second rang et, enfin, actions ordinaires.

Au 31 décembre 2013, environ 50 millions d'actions ordinaires étaient réservées aux fins d'émission, sur le capital autorisé, dans le cadre des régimes d'options sur actions (se reporter à la note 13 b)).

b) Fractionnement d'actions

Un fractionnement de nos actions ordinaires à raison de deux actions pour une a été réalisé le 16 avril 2013. À moins d'indication contraire, toutes les données concernant le nombre d'actions en circulation, les montants par action et les renseignements concernant la rémunération fondée sur des actions présentées dans les présents états financiers consolidés ont été retraitées de façon rétrospective afin de tenir compte du fractionnement.

c) Échange d'actions

Le 4 février 2013, conformément aux modalités d'un plan d'arrangement approuvé par le tribunal, nous avons échangé toutes nos actions sans droit de vote alors émises et en circulation pour des actions ordinaires à raison de une pour une.

d) Rachat d'actions à des fins d'annulation dans le cadre d'une offre publique de rachat dans le cours normal des activités

Comme il est précisé à la note 3, nous pouvons racheter nos actions à des fins d'annulation dans le cadre d'offres publiques de rachat dans le cours normal des activités, afin de maintenir ou d'ajuster notre structure du capital. Au cours de l'exercice clos le 31 décembre 2013 nous avons racheté à des fins d'annulation, par l'entremise de la Bourse de Toronto, de la Bourse de New York, d'autres types de plateformes de négociation ou autrement, dans la mesure permise par les lois et règlements sur les valeurs mobilières applicables, y compris des achats en bloc faisant l'objet de négociations privées, environ 31,2 millions de nos actions ordinaires et avons ainsi atteint le coût maximal de la soumission de 1 milliard de dollars le 24 septembre 2013, dans le cadre d'une offre publique de rachat dans le cours normal des activités qui se poursuit jusqu'au 31 décembre 2013. L'excédent du prix d'achat sur la valeur moyenne attribuée aux actions rachetées aux fins d'annulation est comptabilisé dans les bénéfices non distribués. Nous cessons de considérer les actions comme étant en circulation à la date d'achat des actions, même si l'annulation réelle des actions par l'agent de transfert et l'agent chargé de la tenue des registres ne se produit qu'en temps opportun à une date ultérieure rapprochée.

Le 12 décembre 2013, nous avons annoncé que notre offre publique de rachat dans le cours normal des activités visant à racheter et à annuler, entre le 2 janvier 2014 et le 31 décembre 2014, un nombre maximal de 16 millions d'actions ordinaires (pour un montant maximal de 500 millions de dollars), a été approuvée. En outre, nous avons également mis en place un programme de rachat d'actions automatique avec un courtier, qui nous permettra de racheter nos actions ordinaires en vertu d'une offre publique de rachat dans le cours normal des activités à des moments auxquels nous ne serions pas autorisés à négocier nos actions pendant les périodes internes d'interdiction de transiger, y compris les périodes trimestrielles prévues à cet effet.

De tels rachats seront déterminés par le courtier à sa seule discrétion, selon les paramètres que nous avons établis. Nous comptabilisons un passif et une charge au titre du capital social et des bénéfices non distribués relativement aux rachats qui pourraient avoir lieu durant ces périodes d'interdiction en fonction des paramètres de l'offre publique de rachat dans le cours normal des activités, à la date de l'état de la situation financière.

En ce qui a trait à notre offre publique de rachat dans le cours normal des activités de 2014, au cours du mois clos le 31 janvier 2014, 590 400 de nos actions ordinaires ont été rachetées en vertu du programme de rachat d'actions automatique, pour un montant de 22 millions de dollars.

23 Engagements et passifs éventuels

a) Baux

Nous occupons des locaux loués dans divers emplacements et exploitons des terrains, des bâtiments et de l'équipement aux termes de contrats de location simple. Comme il est indiqué à la *note 15*, nous avons regroupé des biens immobiliers abritant les services administratifs et, dans certains cas, cela a donné lieu à la sous-location de terrains et de bâtiments. Les paiements minimaux futurs aux termes des contrats de location simple s'établissent comme suit :

Aux 31 décembre	2013					2012
Exercices se clôturant (en millions) ¹⁾	Contrats de location simple conclus avec des bailleurs sans lien de dépendance	Contrats de location simple avec des bailleurs qui sont des parties liées ²⁾	Total	Contrats de location simple conclus avec des bailleurs sans lien de dépendance	Contrats de location simple avec des bailleurs qui sont des parties liées ²⁾	Total
D'ici 1 an	209 \$	1 \$	210 \$	196 \$	– \$	196 \$
D'ici 2 ans	185	6	191	173	–	173
D'ici 3 ans	158	6	164	156	6	162
D'ici 4 ans	130	6	136	133	6	139
D'ici 5 ans	109	6	115	107	6	113
Par la suite	588	115	703	597	121	718
	1 379 \$	140 \$	1 519 \$	1 362 \$	139 \$	1 501 \$

- Dans ce tableau, les montants non significatifs des encaissements minimaux découlant des sous-contrats de location simple de terrains et bâtiments ont été portés en déduction des paiements minimaux aux termes des contrats de location. Les paiements minimaux aux termes des contrats de location excluent les coûts d'occupation et par conséquent seront différents des montants futurs présentés relativement aux charges liées aux contrats de location simple. Au 31 décembre 2013, les engagements en vertu des contrats de location simple relativement aux coûts d'occupation totalisaient 896 \$ (852 \$ en 2012).
- Tel qu'il est décrit à la *note 18 d)*, nous avons conclu un contrat de location simple et avons conclu une lettre d'intention à l'égard d'un contrat de location simple avec les coentreprises immobilières. Ce tableau comprend la totalité des paiements minimaux aux termes des contrats de location à payer en vertu du contrat de location conclu avec Jardin TELUS. Une tranche de 70 \$ du montant total (70 \$ en 2012) est payable à notre participation économique dans la coentreprise immobilière et un montant de 70 \$ (69 \$ en 2012) est payable à la participation économique de notre partenaire dans la coentreprise immobilière. La lettre d'intention à l'égard d'un contrat de location de TELUS Sky n'a pas été incluse dans ce tableau.

Du montant total ci-dessus, au 31 décembre 2013 :

- Une tranche d'environ 40 % (42 % en 2012) concernait nos cinq plus importants baux, qui visaient tous des locaux pour bureaux selon des durées variées et comportaient des dates d'échéance s'échelonnant de 2024 à 2034 (dates d'échéance s'échelonnant de 2022 à 2034 en 2012); la durée moyenne pondérée de ces contrats est d'environ 14 ans (15 ans en 2012).
- Une tranche d'environ 27 % (29 % en 2012) concernait les contrats de location relatifs à des emplacements dotés d'équipement de communications sans fil; la durée moyenne pondérée de ces contrats, lesquels comportent diverses échéances, est d'environ 15 ans (15 ans en 2012).

b) Obligations en matière d'indemnisation

Dans le cours normal de nos activités, nous fournissons une indemnisation à l'égard de certaines transactions. Ces obligations en matière d'indemnisation prévoient différentes durées. Ces indemnisations nous obligent à compenser les parties indemnisées pour les coûts engagés découlant du défaut de se conformer à ses obligations contractuelles, de litiges ou de sanctions légales ou de dommages-intérêts dont la partie indemnisée pourrait faire l'objet.

Dans certains cas, ces obligations en matière d'indemnisation ne comportent aucun plafond. Le montant maximal général en vertu d'une obligation en matière d'indemnisation dépendra des événements et des conditions à venir et par conséquent il ne peut pas être évalué de manière raisonnable. Le cas échéant, une obligation en matière d'indemnisation est enregistrée à titre de passif. À l'exclusion des obligations enregistrées à titre de passif au moment où la transaction est effectuée, nous n'avons jamais fait de paiement important en vertu de ces obligations en matière d'indemnisation.

En ce qui a trait à la cession, en 2001, de nos activités liées aux annuaires, nous avons accepté de prendre en charge une quote-part proportionnelle des frais accrus de publication des annuaires pour le nouveau propriétaire si l'augmentation découle d'un changement relatif aux exigences réglementaires applicables du CRTC. Notre quote-part est de 15 % jusqu'en mai 2016. En outre, si une mesure du CRTC empêchait le propriétaire de réaliser les activités liées aux annuaires qui sont précisées dans l'entente, TELUS indemniserait le propriétaire à l'égard de toute perte subie par ce dernier.

Se reporter à la *note 18* pour obtenir des détails concernant nos garanties fournies à la coentreprise immobilière Jardin TELUS.

Au 31 décembre 2013, nous n'avions comptabilisé aucun passif en ce qui a trait à nos engagements d'indemnisation.

c) Réclamations et poursuites

Généralités

Nous faisons l'objet de diverses réclamations et poursuites (incluant des recours collectifs) visant des dommages-intérêts et d'autres compensations. Aussi, nous avons reçu ou sommes au courant de certaines réclamations éventuelles (incluant les réclamations en matière de propriété intellectuelle concernant la contrefaçon) à notre égard et, dans certains cas, à l'égard de plusieurs autres entreprises de services mobiles et fournisseurs de services de télécommunications.

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

Cependant, sous réserve des restrictions précédentes, la direction est d'avis, en vertu 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 significative sur notre situation financière et nos résultats opérationnels, sauf en ce qui concerne les éléments qui suivent.

Recours collectifs autorisés

Les recours collectifs contre nous comprennent un recours collectif intenté en 2004, en Saskatchewan, contre un certain nombre de fournisseurs de services mobiles, anciens ou existants, y compris nous-mêmes et un recours collectif intenté en 2012 au Québec qui allègue que nous avons modifié unilatéralement et de façon inappropriée les contrats de clients afin d'augmenter les tarifs de divers services mobiles optionnels. Le recours collectif de 2004 comprenait des allégations de rupture de contrat, d'informations trompeuses, d'enrichissement injustifié et d'aller à l'encontre du principe de concurrence, de la pratique commerciale, de même que des lois sur la protection du consommateur partout au Canada en ce qui a trait à la facturation de frais d'accès au système. En septembre 2007, la Cour du Banc de la Reine de la Saskatchewan a autorisé un recours collectif relativement à un enrichissement injustifié seulement; tous les appels de cette décision ont maintenant été épuisés.

Nous croyons que nous disposons d'une bonne défense à l'égard de ces recours. Si le dénouement final de ces poursuites se révélait différent des évaluations et des hypothèses de la direction, cela pourrait donner lieu à un ajustement significatif à notre situation financière et nos résultats opérationnels; les évaluations et les hypothèses de la direction supposent qu'une estimation fiable des risques courus ne peut être faite compte tenu de l'incertitude persistante en ce qui a trait à la cause d'action.

Recours collectifs non autorisés

Les recours collectifs non autorisés contre nous comprennent ce qui suit :

1. Deux recours collectifs intentés en 2005 en Colombie-Britannique et en Alberta, respectivement, alléguant que nous avons observé des pratiques commerciales trompeuses en facturant les appels entrants à partir du moment où l'appelant se connecte au réseau plutôt qu'à partir du moment où l'appel entrant est acheminé au destinataire.

2. Un recours collectif intenté en 2008 en Saskatchewan alléguant, entre autres, que les entreprises de télécommunications canadiennes n'ont pas fourni au public un avis approprié relativement aux frais liés au service 9-1-1 et qu'elles ont de façon trompeuse fait passer ces frais pour des frais gouvernementaux. Un recours collectif essentiellement identique a été intenté en Alberta au même moment.
3. Un recours collectif intenté en 2008 en Ontario allègue que nous avons présenté de manière inexacte notre pratique visant à « arrondir » le temps d'antenne des téléphones mobiles à la minute la plus près et de facturer en fait pour la minute entière.
4. Un recours collectif intenté en 2013 en Colombie-Britannique contre nous, contre d'autres entreprises de télécommunications et contre des fabricants de téléphones cellulaires allègue que l'utilisation prolongée de téléphones cellulaires a des effets néfastes sur la santé.
5. Un certain nombre de recours collectifs alléguant diverses causes d'actions contre des entreprises de télécommunications canadiennes en ce qui a trait à la facturation de frais d'accès au système, y compris les recours suivants :
 - Des recours collectifs d'accompagnement au recours collectif autorisé intenté en 2004 en Saskatchewan ont été déposés dans huit des neuf autres provinces du Canada. Aucun de ces recours collectifs n'a progressé depuis 2004;
 - Un deuxième recours collectif déposé en 2009 en Saskatchewan par l'avocat du plaignant responsable du recours collectif intenté en 2004 en Saskatchewan à la suite de l'entrée en vigueur de la loi sur les recours collectifs avec option de retrait dans cette province. Ce recours collectif comporte essentiellement les mêmes allégations que le recours collectif intenté en 2004 en Saskatchewan, et a été suspendu par le tribunal en décembre 2009 pour abus de procédure à la demande des plaignants, sous réserve de changements futurs dans les circonstances. La demande distincte des plaignants visant à interjeter appel et à lever la suspension a été rejetée en 2013;
 - Un recours collectif déposé en 2011 en Colombie-Britannique allègue des informations trompeuses et un enrichissement injustifié. À la fin de 2013, l'avocat du plaignant a accepté de suspendre l'allégation d'enrichissement injustifié;
 - Un recours collectif a été déposé en 2013 en Alberta par l'avocat du plaignant responsable du recours collectif autorisé intenté en 2004 en Saskatchewan.

Nous croyons que nous disposons d'une bonne défense à l'égard de ces recours. Si le dénouement final de ces poursuites se révélait différent des évaluations et des hypothèses de la direction, cela pourrait donner lieu à un ajustement significatif à notre situation financière et nos résultats opérationnels; les évaluations et les hypothèses de la direction supposent qu'une estimation fiable des risques courus ne peut être faite compte tenu de l'incertitude persistante en ce qui a trait à la cause d'action.

Réclamations en matière de propriété intellectuelle

Les réclamations et les réclamations éventuelles que nous recevons comprennent un avis de demande en poursuite portant sur certains produits mobiles utilisés sur notre réseau qui violeraient deux brevets de tiers. Nous évaluons le bien-fondé de cette poursuite, mais la possibilité d'une responsabilité et l'importance d'une perte potentielle ne peuvent être déterminées pour l'instant de façon fiable.

24 Transactions entre parties liées

a) Placements dans des entités contrôlées importantes

Aux 31 décembre		2013	2012
	Pays dans lequel elles ont été constituées	Pourcentage d'actions détenues par l'entité mère immédiate	
Entité mère			
TELUS Corporation	Canada		
Entités contrôlées			
TELUS Communications Inc.	Canada	100 %	100 %
SOCIÉTÉ TÉLÉ-MOBILE	Canada	100 %	100 %
Société TELUS Communications	Canada	100 %	100 %

b) Transactions avec les principaux dirigeants

Nos principaux dirigeants ont le pouvoir et la responsabilité de superviser, de planifier, de diriger et de contrôler nos activités, et ils comprennent les membres de notre conseil d'administration et notre équipe de la haute direction.

La charge de rémunération totale pour les principaux dirigeants et la composition de celle-ci se résument comme suit :

Exercices clos les 31 décembre (en millions)	2013	2012
		<i>(Données ajustées – note 2 a))</i>
Avantages à court terme	11 \$	11 \$
Prestations de retraite ¹⁾ et autres avantages postérieurs à l'emploi	4	5
Rémunération fondée sur des actions ²⁾	25	21
	40 \$	37 \$

- 1) Les membres de notre équipe de la haute direction sont des membres de notre régime de retraite à l'intention des membres de la direction et des professionnels de TELUS Corporation et de nos régimes de retraite complémentaires non enregistrés et non contributifs à prestations définies ou des membres de l'un de nos régimes de retraite à cotisations définies.
- 2) Pour l'exercice clos le 31 décembre 2013, la rémunération fondée sur des actions est présentée déduction faite d'un montant de 5 \$ (4 \$ en 2012) relatif à l'incidence des dérivés utilisés pour gérer la charge de rémunération fondée sur des actions [note 13 b), c)]. Pour l'exercice clos le 31 décembre 2013, un montant de 5 \$ (5 \$ en 2012) est compris dans la rémunération fondée sur des actions, qui est composée de la charge au titre des unités d'actions restreintes et des droits différés à la valeur d'actions découlant de variations de la juste valeur de marché des actions correspondantes qui ne sont pas touchées par les dérivés utilisés pour gérer la charge de rémunération fondée sur des actions.

Comme il est indiqué à la note 13, nous avons effectué des attributions de rémunération fondée sur des actions pour les exercices 2013 et 2012. À l'égard de nos principaux dirigeants, pour l'exercice clos le 31 décembre 2013, la juste valeur totale, à la date d'attribution, des unités d'actions restreintes attribuées s'établissait à 19 millions de dollars (16 millions de dollars en 2012); aucune option sur actions n'a été attribuée à nos principaux dirigeants pour les exercices 2013 et 2012. Étant donné que la plupart de ces attributions sont des attributions comportant des droits d'acquisition en bloc ou graduelle et ont des durées de services requises s'échelonnant sur plusieurs années, la charge sera comptabilisée proportionnellement sur un certain nombre d'exercices et, par conséquent, seulement une partie des attributions de l'exercice 2013 et de l'exercice 2012 est comprise dans les montants présentés dans le tableau précédent.

Afin de tenir compte de l'application rétrospective du fractionnement d'actions du 16 avril 2013 (se reporter à la note 22 b)), au cours de l'exercice clos le 31 décembre 2013, les principaux dirigeants ont exercé 1 655 410 options

sur actions (1 407 886 options sur actions en 2012) qui avaient une valeur intrinsèque de 28 millions de dollars (17 millions de dollars en 2012) au moment de l'exercice, reflétant un prix moyen pondéré à la date de l'exercice de 35,36 \$ (29,30 \$ en 2012).

Les montants de passif comptabilisés au titre des attributions de rémunération fondée sur des actions aux principaux dirigeants se résument comme suit :

Aux 31 décembre (en millions)	2013	2012
Unités d'actions restreintes	20 \$	18 \$
Droits différés à la valeur d'actions ¹⁾	31	26
	51 \$	44 \$

- 1) Notre régime de droits différés à la valeur d'actions à l'intention de nos administrateurs prévoit qu'en plus de recevoir son attribution d'actions annuelle pour ce qui est des droits différés à la valeur d'actions, un administrateur peut choisir de recevoir sa provision annuelle d'administrateur et ses jetons de présence aux réunions en droits différés à la valeur d'actions, en actions de participation ou en espèces. Les droits différés à la valeur d'actions donnent aux administrateurs le droit de recevoir un nombre spécifique d'actions de participation ou un paiement en espèces fondé sur la valeur de ces actions. Les droits différés à la valeur d'actions sont payés lorsqu'un administrateur cesse d'être administrateur pour une raison quelconque. Ces droits sont versés au moment choisi par l'administrateur conformément au régime de droits différés à la valeur d'actions à l'intention des administrateurs; au cours de l'exercice clos le 31 décembre 2013, un montant de 1 \$ (3 \$ en 2012) a été payé.

Nos principaux dirigeants reçoivent des services de télécommunications de notre part, qui sont non significatifs et de nature privée.

Les contrats de travail conclus avec les membres de l'équipe de la haute direction prévoient généralement des indemnités de départ si un membre de la haute direction est congédié sans motif valable qui sont les suivantes : 18 mois de salaire de base (24 mois pour le chef de la direction), les avantages et l'accumulation d'années de service ouvrant droit à pension en remplacement du préavis et 50 % du salaire de base en remplacement d'une prime en espèces annuelle (à l'exception du chef de la direction qui recevrait le double de la moyenne des primes en espèces annuelles des trois dernières années). En cas de changement de contrôle (tel qu'il est défini), les membres de l'équipe de la haute direction n'auront pas droit à un traitement différent de celui qui est réservé à nos autres employés en ce qui concerne la rémunération fondée sur des actions dont les droits ne sont pas acquis, à l'exception de la rémunération fondée sur des actions du chef de la direction dont les droits s'ils ne sont pas acquis, le deviendraient immédiats.

c) Transactions impliquant des régimes de retraite à prestations définies

Au cours de l'exercice clos le 31 décembre 2013, nous avons fourni des services de gestion et d'administration à nos régimes de retraite à prestations définies; les charges liées à ces services ont été établies selon la méthode du recouvrement des coûts et elles se sont chiffrées à 5 millions de dollars (5 millions de dollars en 2012).

Au cours des exercices clos les 31 décembre 2013 et 2012, nous avons versé des cotisations à nos régimes de retraite à prestations définies, comme il est présenté à la note 14 a).

d) Transactions avec les coentreprises immobilières

Au cours des exercices clos les 31 décembre 2013 et 2012, nous avons conclu des transactions avec les coentreprises immobilières, lesquelles sont des parties liées, comme il est décrit à la note 18.

25 | Informations financières supplémentaires

a) État de la situation financière

Aux 31 décembre (en millions)	Note	2013	2012
Débiteurs			
Créances clients		1 212 \$	1 261 \$
Montants courus à recevoir – clients		123	114
Provision pour créances douteuses		(40)	(44)
		1 295	1 331
Montants courus à recevoir – autres		166	210
		1 461 \$	1 541 \$
Stocks¹⁾			
Appareils mobiles, pièces et accessoires		286 \$	307 \$
Autres		40	43
		326 \$	350 \$
Autres actifs non courants			
Actif des régimes de retraite	14 a)	325 \$	– \$
Avances sur facilités de crédit aux fins des travaux de construction	18 d)	51	27
Placements		48	58
Autres		106	91
		530 \$	176 \$
Créditeurs et charges à payer			
Charges à payer		759 \$	611 \$
Paie et autres charges salariales connexes		367	332
Passif lié aux unités d'actions restreintes		8	34
		1 134	977
Dettes fournisseurs		458	423
Intérêts à payer		82	65
Autres		61	46
		1 735 \$	1 511 \$
Facturation par anticipation et dépôts de clients			
Facturation par anticipation		661 \$	627 \$
Comptes de report réglementaires		25	23
Frais différés afférents au branchement et à l'activation de comptes clients		23	26
Dépôts des clients		20	27
		729 \$	703 \$
Autres passifs non courants			
Passif au titre des prestations de retraite et des avantages complémentaires de retraite	14 a)	362 \$	1 415 \$
Autres		122	116
Passifs liés aux unités d'actions restreintes et aux droits différés à la valeur d'action		87	38
		571	1 569
Comptes de report réglementaires		33	60
Frais différés afférents au branchement et à l'activation de comptes clients		44	51
Profit différé sur les transactions de cession-bail de bâtiments		1	2
		649 \$	1 682 \$

1) Le coût des biens vendus pour l'exercice clos le 31 décembre 2013 était de 1 480 \$ (1 462 \$ en 2012).

b) Tableaux des flux de trésorerie

Exercices clos les 31 décembre (en millions)	Note	2013	2012
Variation nette des éléments hors trésorerie du fonds de roulement lié aux activités opérationnelles			
Débiteurs		81 \$	(113)\$
Stocks		24	3
Charges payées d'avance		21	(34)
Créditeurs et charges à payer		46	69
Impôt sur le résultat et autres impôts à recevoir et à payer, montant net		(7)	118
Facturation par anticipation et dépôts de clients		15	48
Provisions		7	(39)
		187 \$	52 \$
Paiements en trésorerie au titre des immobilisations, excluant les licences de spectre			
Ajouts d'immobilisations, excluant les licences de spectre			
Dépenses d'investissement			
Immobilisations corporelles	16	(1 645)\$	(1 563)\$
Immobilisations incorporelles	17 a)	(465)	(418)
		(2 110)	(1 981)
Incidence nette des obligations liées à la mise hors service d'immobilisations comprise dans les ajouts			
		24	(49)
		(2 086)	(2 030)
Éléments hors trésorerie compris dans les éléments précédents			
Variation des éléments hors trésorerie du fonds de roulement lié aux activités d'investissement connexes			
		85	33
Variation hors trésorerie au titre de l'obligation liée à la mise hors service d'immobilisations			
	20	(34)	47
		51	80
		(2 035)\$	(1 950)\$
Paiements en trésorerie au titre des acquisitions et placements connexes			
Acquisitions et placements connexes	17 e)	(287)\$	(82)\$
Trésorerie acquise		21	2
Variation des éléments hors trésorerie du fonds de roulement lié aux activités d'investissement et des provisions non courantes connexes			
		5	27
		(261)\$	(53)\$
Produit des cessions			
Produit des cessions		12 \$	16 \$
Variation des éléments hors trésorerie du fonds de roulement lié aux activités d'investissement connexes			
		–	4
		12 \$	20 \$

Exercices clos les 31 décembre (en millions)	Note	2013	2012
Dividendes versés aux détenteurs d'actions de participation			
Dividendes de la période courante			
Déclarés	12	(866)\$	(794)\$
Tranche payable à la fin de la période		222	208
		(644)	(586)
Dividendes déclarés à une période précédente et payables dans la période courante			
		(208)	(188)
		(852)\$	(774)\$

Exercices clos les 31 décembre (en millions)	Note	2013	2012
Émission de titres de créance à long terme			
Papier commercial de TELUS Corporation			
		2 130 \$	5 488 \$
Billets de TELUS Corporation			
		2 500	500
		4 630 \$	5 988 \$
Remboursements par anticipation et à l'échéance sur la dette à long terme			
Papier commercial de TELUS Corporation			
		(2 375)\$	(6 009)\$
Billets de TELUS Corporation			
		(1 000)	(300)
		(3 375)\$	(6 309)\$
Intérêts versés			
Montant payé à l'égard des charges d'intérêts			
		(341)\$	(337)\$
Montant payé à l'égard de la prime au titre du remboursement par anticipation de la dette à long terme			
	21 b)	(23)	-
		(364)\$	(337)\$

Glossaire

3G (troisième génération) : Technologie mobile permettant les capacités multimédias et l'accès haute vitesse sans fil mobile à Internet par la transmission de données par paquets. 3G désigne généralement les réseaux HSPA.

4G (quatrième génération) : Selon la définition de l'Union internationale des télécommunications, prochaine génération des technologies mobiles, notamment HSPA+ et LTE.

abstention : Politique consistant à s'abstenir de réglementer des services de télécommunications pour s'appuyer plutôt sur la concurrence et les forces du marché.

activités autres que celles d'une ESLT : Activités de télécommunications de TELUS à l'extérieur de ses territoires ESLT d'exploitation traditionnels, lorsqu'elle exerce des activités entrant en concurrence avec celles de l'ESLT (en Ontario et dans la plus grande partie du Québec).

application : Programme ou application qui fournit une fonction aux utilisateurs d'un appareil mobile, d'un téléviseur ou d'un ordinateur pour répondre à un besoin précis ou remplir un but précis.

boucle locale : Trajectoire de transmission entre le réseau de télécommunications et le terminal du client.

carte SIM (module d'identification de l'abonné, d'après l'anglais *subscriber identification module*) : Puce électronique servant à identifier un abonné particulier du réseau mobile en tant qu'utilisateur autorisé. Des renseignements personnels, des numéros de téléphone, des messages textes et d'autres données peuvent être mis en mémoire sur une carte SIM.

CDMA (accès multiple par répartition de codes, d'après l'anglais *code division multiple access*) : Technologie mobile qui permet de diffuser un signal sur une bande de fréquences plus large que le signal pour permettre à de nombreux utilisateurs d'utiliser une bande commune et pour assurer la sécurité et la confidentialité du signal.

centre de données Internet : Centre de données pour les applications hébergées et le stockage et la gestion de données. Au moyen de ses centres de données Internet, TELUS gère des applications et des contenus, dont le courriel, l'hébergement Web, les services de messagerie vocale et textuelle, le commerce électronique, l'archivage de données, le contenu personnel et les services Web évolués.

contournement : Contenu, services et applications d'un environnement vidéo qui sont livrés par un autre moyen que l'infrastructure de livraison vidéo principale.

CRTC (Conseil de la radiodiffusion et des télécommunications canadiennes) : Organisme de réglementation fédéral des radiodiffuseurs et des télédiffuseurs, ainsi que des sociétés de câblodistribution et de télécommunications au Canada.

décodeur : Appareil qui se branche à un téléviseur et qui convertit un signal en contenu affiché à l'écran du téléviseur. Dans le cas d'un service de télévision sur IP, le décodeur permet des communications bidirectionnelles sur le réseau IP.

ENP (enregistreur numérique personnel) : Décodeur interactif doté d'un lecteur de disque dur qui permet l'enregistrement, le stockage et la lecture d'émissions télévisuelles.

ESLT (entreprise de service local titulaire) : Entreprise de télécommunications établie qui fournit le service téléphonique local.

EVDO (d'après l'anglais *evolution data optimized*) : Norme de la famille CDMA, qui correspond au protocole de radiocommunication à large bande mobile pour le téléchargement de données à des vitesses pouvant atteindre 2,4 Mbps. EVDO Rev A procure des débits de téléchargement de données pouvant atteindre 3,1 Mbps.

FTTx (accès par fibre optique, d'après l'anglais *fibre to the x*) : Terme générique englobant toute architecture de réseau à large bande employant la fibre optique pour remplacer la totalité ou une partie des lignes de cuivre locales existantes. FTTH indique une fibre optique jusqu'au domicile tandis que FTTN peut indiquer soit une fibre optique jusqu'au nœud soit une fibre optique jusqu'au voisinage.

GPON (réseau optique passif gigabit, d'après l'anglais *gigabit-capable passive optical network*) : Technologie de transmission de données par fibre optique qui procure des débits de téléchargement et de téléversement de données à des vitesses pouvant atteindre 2,5 Gbps et 1,25 Gbps respectivement.

hébergement : Service de gestion de données qui consiste à stocker, à diffuser et à conserver de façon sécurisée des services et des applications TI pour des clients.

HSPA+ (accès haute vitesse par paquets plus, d'après l'anglais *high-speed packet access plus*) : Technologie 4G assurant des débits de téléchargement de données sans fil étalonnés par le fabricant jusqu'à 21 Mbps (vitesses typiques prévues se situant entre 4 et 6 Mbps).

HSPA+ à deux canaux : Technologie 4G utilisant des techniques multiplexes évoluées pour combiner deux porteuses de données sans fil, assurant chacune des débits de téléchargement de données pouvant atteindre 21 Mbps, en une seule porteuse assurant des débits de téléchargement de données étalonnés par le fabricant jusqu'à 42 Mbps (vitesses typiques prévues se situant entre 7 et 14 Mbps).

iDEN (d'après l'anglais *integrated digital enhanced network*) : Technologie de réseau numérique patrimoniale mise au point par Motorola et utilisée par TELUS pour son service Mike, qui comprend également le service PTT.

infonuagique : Système au moyen duquel des logiciels, des données et des services résident dans des centres de données accessibles à partir d'un appareil branché à Internet.

itinérance : Service offert par des exploitants de réseaux de communications mobiles qui permet à un abonné d'utiliser son téléphone mobile alors qu'il se trouve dans la zone de service d'un autre exploitant.

large bande : Voie permettant la transmission haute vitesse simultanée de services voix, données et vidéo à des débits d'au moins 1,5 Mbps.

LNPA2+ (ligne numérique à paire asymétrique 2+) : Technologie IP qui permet à des lignes téléphoniques de cuivre en place de transmettre la voix, des données et des vidéos et qui permet trois diffusions vidéo en continu simultanées dans une maison.

LTE (évolution à long terme, d'après l'anglais *long-term evolution*) :

Technologie de télécommunications mobiles 4G pouvant atteindre des débits mobiles à large bande évolués, qui s'impose comme la norme mondiale du secteur de la mobilité. Dans les zones de couverture 4G LTE de TELUS, les débits de téléchargement de pointe étalonnés par le fabricant peuvent aller, à l'heure actuelle, jusqu'à 75 Mbps (débits typiques prévus se situant entre 12 et 25 Mbps).

MàM (machine à machine) : Technologies et appareils en réseau qui échangent de l'information et peuvent exécuter des fonctions sans assistance humaine.

Mbps (megabits par seconde) : Unité de débit de transmission de données utilisée pour mesurer la quantité de données transmises par seconde entre deux points de télécommunication ou à l'intérieur d'un réseau. Un mégabit par seconde (Mbps) correspond à un million de bits par seconde; et un gigabit par seconde (Gbps) correspond à un milliard de bits par seconde.

offre publique de rachat dans le cours normal des activités : Opération d'une durée déterminée par laquelle une société rachète soit à la bourse soit par achats privés ses propres actions pour les annuler.

pénétration : Mesure, exprimée en pourcentage, dans laquelle un produit ou un service a été adopté par une clientèle potentielle dans un secteur géographique ou sur un marché donné.

postpayé : Se dit d'un service payé après l'utilisation. Ce mode de paiement traditionnel permet de facturer à l'abonné, et à celui-ci de payer, après coup, la majeure partie des services qu'il a employés.

prépayé : Se dit d'un service mobile payé d'avance, et plus précisément d'une quantité déterminée de temps d'antenne ou de données que le client paie avant de l'utiliser.

protocole Internet (ou IP, d'après l'anglais *Internet protocol*) : Protocole de transmission par paquets de données entre réseaux.

PTT (d'après l'anglais *push to talk*) : Service de communication bidirectionnel qui fonctionne comme un radiotéléphone avec un interrupteur à bouton. Avec le service PTT, la communication ne peut voyager que dans une seule direction à un moment donné. Nous offrons le service PTT par la fonction TELUS Link sur notre réseau 4G.

réseau à fibre optique : Réseau qui permet la transmission d'impulsions lumineuses sur des fibres de verre de la grosseur d'un cheveu. Les fibres optiques servent à la transmission de grandes quantités de données entre différents endroits.

réseau IP : Réseau conçu au moyen de la technologie IP et du principe de qualité de service, qui sert de support fiable et efficace à tous les types de transmission, qu'il s'agisse de voix, de données ou d'images vidéo. Ce réseau permet à divers appareils sur IP et à des applications évoluées de communiquer entre eux sur un même réseau.

SCP (services de communications personnelles) : Services numériques mobiles de transmission de la voix, de données et de textes sur la bande de fréquences 1,9 GHz.

SMM (service de messagerie multimédia) : Service permettant aux clients du service mobile d'envoyer et de recevoir des messages contenant du texte formaté, des éléments graphiques, des photographies, des audio-clips et des vidéoclips.

spectre : Gamme de radiofréquences électromagnétiques servant à transmettre du son, des données et des images vidéo. La capacité d'un réseau mobile est partiellement fonction de la part du spectre des fréquences qui est attribuée sous licence à l'entreprise de télécommunications et que celle-ci utilise.

spectre réservé aux SSFE (services sans fil évolués) : Spectre réservé aux SSFE dans les gammes de 1,7 et de 2,1 GHz qui est utilisé pour les services 4G en Amérique du Nord. Couramment utilisé dans les zones urbaines et suburbaines.

technologie à petites cellules : Nœuds d'accès radio procurant des services mobiles localisés pour compléter et délester les services sans fil des tours macrocellulaires.

télévision sur IP (télévision sur protocole Internet) : Service de télédiffusion qui emploie un signal bidirectionnel de diffusion numérique transmis au moyen d'un réseau téléphonique commuté ou d'un autre réseau par une connexion à large bande en continu vers un décodeur dédié. La marque de commerce du service de TELUS est Télé OPTIK.

VDSL2 (ligne d'abonné numérique à très haut débit 2, d'après l'anglais *very high bit-rate digital subscriber line 2*) : Technologie à nœud optique offrant des débits de téléchargement de données typiques de 5 à 25 Mbps, ce qui permet quatre diffusions vidéo en continu simultanées dans une maison. Il est possible d'augmenter ces débits en reliant plusieurs lignes.

Vidéo sur demande : Technologie télévisuelle interactive qui permet aux clients d'avoir accès au contenu quand cela leur convient, soit en visionnant la programmation en temps réel, soit en la téléchargeant pour visionnement ultérieur. L'abonnement au service Vidéo sur demande procure aux clients un accès illimité à la programmation à laquelle ils ont choisi de s'abonner.

voix sur IP (VoIP) : Transmission de signaux vocaux sur Internet ou un réseau IP.

Wi-Fi (d'après l'anglais *wireless fidelity*) : Nom commercial de la technologie de réseautage qui permet à l'utilisateur d'un appareil Wi-Fi de se brancher à Internet à partir d'un point d'accès sans fil dans des endroits publics très fréquentés.

Voir la rubrique 11 du rapport de gestion pour consulter les définitions financières.

Renseignements à l'intention des investisseurs

Bourses et symboles des actions de TELUS

Bourse de Toronto

Actions ordinaires T CUSIP : 87971M103

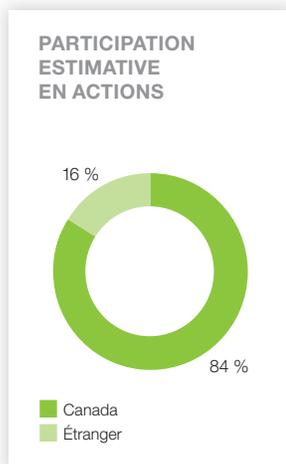
Bourse de New York

Actions ordinaires TU CUSIP : 87971M103
(cotées le 4 février 2013)

Membre de :

- l'indice composé S&P/TSX
- l'indice S&P/TSX 60
- l'indice social Jantzi
- l'indice éthique FTSE4
- l'indice télécommunications S&P/TSX
- l'indice Dow Jones de durabilité en Amérique du Nord
- l'indice mondial Télécommunications MSCI

Participation en actions au 31 décembre 2013



- Total des actions en circulation : 623 432 398
- Les membres de l'équipe TELUS détiennent 15 705 917 actions dans des régimes d'actionariat des employés, soit 2,5 % du total des actions en circulation, ce qui fait d'eux le cinquième actionnaire en importance de TELUS
- Nous estimons qu'environ 70 % des actions de TELUS sont détenues par des investisseurs institutionnels et 30 %, par des investisseurs particuliers
- Total des porteurs d'actions ordinaires inscrits : 38 786.

La Caisse canadienne de dépôt de valeurs (CDS), porteuse de titres pour le compte de nombreux actionnaires non inscrits, compte pour un actionnaire inscrit. Nous estimons que TELUS comptait plus de 350 000 actionnaires non inscrits en fin d'exercice.

Offres publiques de rachat dans le cours normal des activités

En septembre 2013, nous avons réalisé une offre publique de rachat dans le cours normal des activités, grâce à laquelle nous avons acheté et annulé 31,2 millions d'actions ordinaires pour 1 milliard de dollars, soit à un prix moyen de 32,07 \$ l'action.

En décembre 2013, la Bourse de Toronto a approuvé notre nouvelle offre publique de rachat dans le cours normal des activités visant à acheter et à annuler, entre le 2 janvier 2014 et le 31 décembre 2014, jusqu'à 16 millions de nos actions ordinaires en circulation, d'une valeur maximale de 500 M\$ par l'intermédiaire des services de la Bourse de Toronto, de la Bourse de New York ou d'autres plateformes de négociation ou selon ce qui pourrait être permis par ailleurs par les lois et règlements sur les valeurs mobilières applicables.

Nous comptons racheter, en 2015 et en 2016, des actions d'une valeur maximale de 500 M\$ et estimons la valeur totale de ces rachats à 2,5 milliards de dollars, en y incluant le rachat d'actions d'une valeur de 1 milliard de dollars de 2013. Comme ces rachats d'actions dépendent de l'évaluation et de la détermination du conseil d'administration de TELUS, rien ne garantit qu'ils seront maintenus jusqu'en 2016.

Programmes de croissance du dividende et de politique en matière de dividende

Le dividende trimestriel versé en janvier 2014 a été de 0,36 \$, soit de 1,44 \$ sur une base annualisée, ce qui représente une progression de 12,5 % par rapport à un an auparavant.

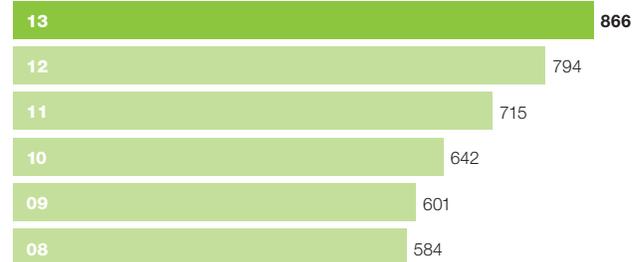
Notre ligne directrice bien établie à l'égard du ratio de distribution vise la fourchette de 65 à 75 % des bénéfices nets prévisibles sur une base prospective. En mai 2013, nous avons précisé à nos actionnaires nos intentions à l'égard du programme de croissance de notre dividende. Nous entendons continuer d'augmenter les dividendes deux fois par année jusqu'en 2016, normalement annoncés en mai et en novembre, et nous ciblons encore une hausse d'environ 10 % par année.

Par contre, les décisions portant sur les dividendes dépendent autant du bénéfice et des flux de trésorerie disponibles que de l'évaluation et de la détermination de la situation financière, des besoins en capital et des perspectives de TELUS que fait le conseil chaque trimestre. Rien ne garantit que la société maintiendra son programme de croissance du dividende tout au long de 2016.

TELUS déclare que, à moins d'indication contraire, l'ensemble des dividendes trimestriels versés depuis janvier 2006 sont des dividendes déterminés au sens de la *Loi de l'impôt sur le revenu*. Aux termes de cette loi, les particuliers résidant au Canada peuvent avoir droit à des crédits d'impôt pour dividendes majorés qui réduisent l'impôt sur le revenu par ailleurs payable. Pour plus de précisions, consulter l'adresse telus.com/dividends.

TOTAL DES DIVIDENDES VERSÉS AUX ACTIONNAIRES

(en millions de dollars)



Les dividendes du quatrième trimestre indiqués à l'année de déclaration.

Régime de réinvestissement des dividendes et d'achat d'actions

Les investisseurs peuvent se prévaloir du réinvestissement automatique des dividendes pour acquérir des actions ordinaires supplémentaires sans frais. Les actionnaires admissibles peuvent ainsi réinvestir automatiquement leurs dividendes dans des actions ordinaires supplémentaires acquises au cours du marché. Selon le régime de réinvestissement des dividendes, nous achetons à l'heure actuelle des actions ordinaires de TELUS sur le marché libre.

Nous offrons aussi des modalités d'achat d'actions gérées par Société de fiducie Computershare du Canada. Selon ces modalités, les actionnaires admissibles peuvent, chaque mois, acheter des actions ordinaires de TELUS (au maximum 20 000 \$ par année civile et au moins 100 \$ par opération) au cours du marché sans acquitter de courtage ni de frais de service.



Visitez le site telus.com/drisp ou communiquez avec Computershare pour obtenir des renseignements et des formulaires d'adhésion.

Dates prévues de publication des résultats et de versement des dividendes¹ en 2014

	Dates ex-dividende ²	Dates de clôture des registres pour les dividendes	Dates de versement des dividendes	Dates de publication des résultats
Premier trimestre	7 mars	11 mars	1 ^{er} avril	8 mai
Deuxième trimestre	6 juin	10 juin	2 juillet	7 août
Troisième trimestre	8 septembre	10 septembre	1 ^{er} octobre	6 novembre
Quatrième trimestre	9 décembre	11 décembre	2 janvier 2015	12 février 2015

1 Les dividendes doivent être approuvés par le conseil d'administration.

2 Les actions acquises à partir de cette date ne donneront pas droit au dividende payable à la date de versement correspondante.

Données par action¹

	Après le passage aux IFRS				Avant le passage aux IFRS			
	2013	2012	2011	2010	2009	2008	2007	2006
Bénéfice de base ²	2,02 \$	1,85 \$	1,74 \$	1,53 \$	1,57 \$	1,76 \$	1,90 \$	1,67 \$
Dividendes déclarés	1,36 \$	1,22 \$	1,1025 \$	1,00 \$	0,95 \$	0,9125 \$	0,7875 \$	0,60 \$
Dividendes déclarés – en pourcentage du bénéfice de base ²	67 %	66 %	63 %	65 %	61 %	52 %	42 %	36 %
Flux de trésorerie disponibles	1,69 \$	2,04 \$	1,53 \$	1,46 \$	0,76 \$	0,57 \$	2,14 \$	2,14 \$
Actions ordinaires								
Cours de clôture	36,56 \$	32,55 \$	28,82 \$	22,74 \$	17,06 \$	18,59 \$	24,72 \$	26,76 \$
Taux de rendement	3,7 %	3,7 %	3,8 %	4,4 %	5,6 %	4,9 %	3,2 %	2,2 %
Ratio cours/bénéfice	18	18	17	15	11	11	13	16

1 Ajustés selon le fractionnement d'actions à raison de deux pour une, mis en place le 16 avril 2013.

2 Les chiffres après le passage aux IFRS tiennent compte de l'application d'IAS 19, Avantages du personnel (modifiée en 2011). Consulter la rubrique 8.2 du rapport de gestion dans le présent rapport.

Cours et volume des actions¹

Bourse de Toronto

Actions ordinaires (T)

(en \$ CA, sauf le volume)	2013					2012				
	Année 2013	T4	T3	T2	T1	Année 2012	T4	T3	T2	T1
Haut	37,94	37,79	35,90	37,94	36,01	32,98	32,98	32,70	30,62	29,99
Bas	29,52	33,57	30,38	29,52	32,03	27,60	30,57	30,13	28,56	27,60
Clôture	36,56	36,56	34,14	30,70	35,08	32,55	32,55	31,01	30,57	28,94
Volume (en millions)	386,6	67,8	122,1	112,8	83,9	501,4	129,4	93,6	105,9	172,4
Dividendes déclarés (par action)	1,36	0,36	0,34	0,34	0,32	1,22	0,32	0,305	0,305	0,29

Bourse de New York

Actions (TU)

(en \$ US, sauf le volume)	Actions ordinaires ²					Actions sans droit de vote				
	Année 2013	T4	T3	T2	T1	Année 2012	T4	T3	T2	T1
Haut	37,48	36,05	34,85	37,48	35,01	33,27	33,27	32,30	29,49	29,39
Bas	28,15	32,55	29,32	28,15	32,12	25,78	30,61	29,08	27,55	25,78
Clôture	34,44	34,44	33,12	29,19	34,56	32,57	32,57	31,27	29,24	28,42
Volume (en millions)	56,7	13,9	13,8	13,6	15,4	52,8	9,4	15,1	11,4	16,4
Dividendes déclarés (par action)	1,306	0,337	0,327	0,332	0,311	1,221	0,324	0,311	0,297	0,290

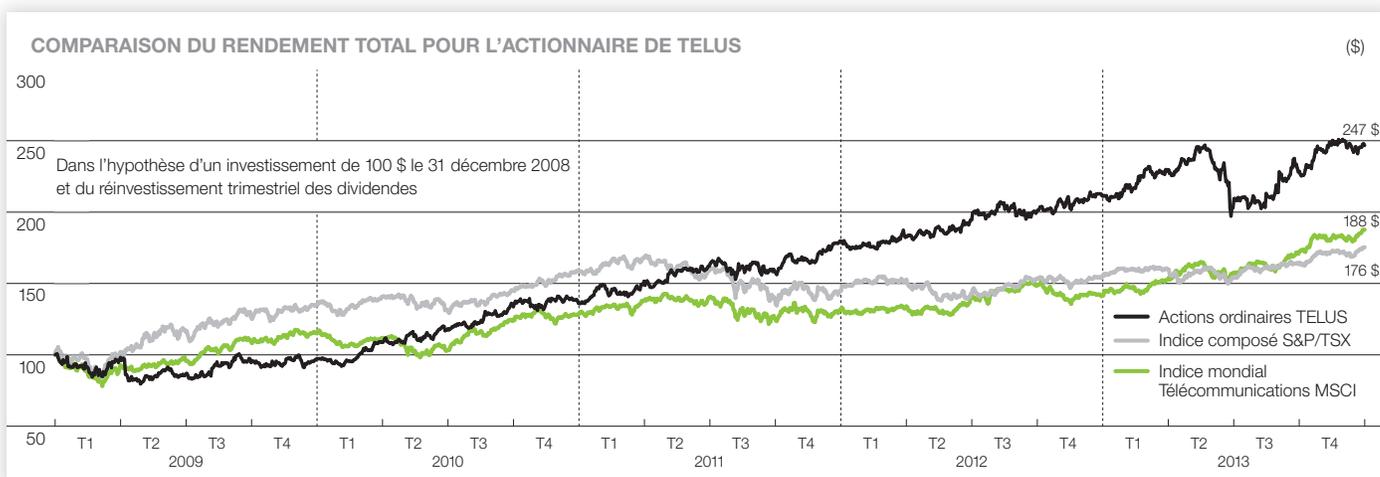
1 Ajustés selon le fractionnement d'actions à raison de deux pour une, mis en place le 16 avril 2013.

2 Les actions ordinaires ont été inscrites à la cote de la Bourse de New York et ont commencé à être négociées le 4 février 2013.



1 Ajustés selon le fractionnement d'actions à raison de deux pour une, mis en place le 16 avril 2013.

2 Les actions ordinaires ont été inscrites à la cote de la Bourse de New York et ont commencé à être négociées le 4 février 2013. Auparavant, notre ancienne catégorie sans droit de vote se négociait à la Bourse de New York sous le symbole TU.



Billets de TELUS Corporation

Billets – \$ CA	Taux	Montant	Échéance
Série CE	5,95 %	500 millions de dollars	avril 2015
Série CI	3,65 %	600 millions de dollars	mai 2016
Série CD	4,95 %	700 millions de dollars	mars 2017
Série CG	5,05 %	1,0 milliard de dollars	décembre 2019
Série CH	5,05 %	1,0 milliard de dollars	juillet 2020
Série CM	3,60 %	400 millions de dollars	janvier 2021
Série CJ	3,35 %	500 millions de dollars	mars 2023
Série CK	3,35 %	1,1 milliard de dollars	avril 2024
Série CL	4,40 %	600 millions de dollars	avril 2043
Série CN	5,15 %	400 millions de dollars	novembre 2043

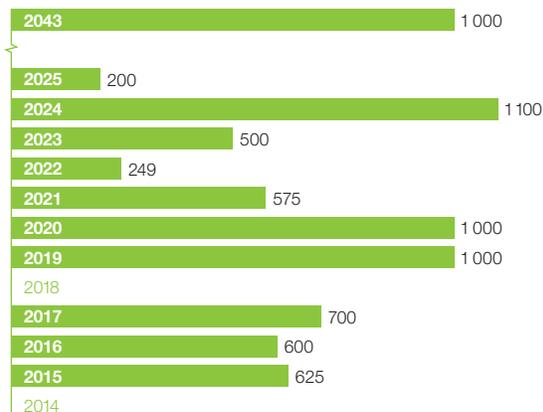
La liste détaillée des titres de créance à long terme de la société et de ses filiales cotés en bourse est donnée dans la note 21 annexe aux états financiers consolidés.

Sommaire de l'évaluation du crédit

Au 31 décembre 2013	DBRS Ltd.	Standard & Poor's Rating Services	Moody's Investors Service	Fitch Ratings
TELUS Corporation				
Billets	A (bas)	BBB+	Baa1	BBB+
Papier commercial	R-1 (bas)	–	–	–
TELUS Communications Inc.				
Déventures	A (bas)	BBB+	–	BBB+

PRINCIPALES ÉCHÉANCES DE LA DETTE À LONG TERME AU 31 DÉCEMBRE 2013

(en millions de dollars)



TELUS dispose d'un excellent calendrier des échéances de sa dette, sans échéances en 2014. À la fin de 2013, la durée à l'échéance moyenne de notre dette était de 9,4 ans comparée à 5,5 ans à la fin de 2012.

Activités ayant trait aux relations avec les investisseurs

Réunions et conférences	2013	2012
Conférences téléphoniques en webdiffusion visant :		
les résultats trimestriels et les objectifs	4	4
les assemblées des actionnaires	1	2
Présentations et tournées à l'intention des investisseurs	12	7
Réunions avec les investisseurs	166	137

Pour réduire les frais de déplacement et gagner du temps, nous utilisons le système TelePresence de Cisco, système de vidéoconférence de haute définition, lorsque certaines de nos réunions avec les investisseurs ont lieu dans différents bureaux de TELUS au Canada.

Placements clés de TELUS

- En février, nous avons achevé l'échange de nos actions sans droit de vote contre des actions ordinaires à raison d'une pour une. TELUS dispose maintenant d'une seule catégorie d'actions
- En avril, nous avons recueilli 1,7 milliard de dollars sous forme de billets non garantis de premier rang en deux séries, la première échéant dans 11 ans et la seconde, dans 30 ans
- Le 16 avril 2013, nous avons achevé le fractionnement des actions ordinaires de TELUS à raison de deux pour une
- En mai, nous avons racheté par anticipation nos billets à 4,95 %, série CF, d'une valeur de 700 millions de dollars dont la date d'échéance était le 15 mai 2014
- Le 16 mai 2013, nous avons convenu de faire l'acquisition du fournisseur de services mobiles Mobilicity, mais ce projet d'acquisition a été refusé par Industrie Canada en juin
- En mai, nous avons lancé notre offre publique de rachat dans le cours normal des activités qui devait prendre fin le 31 décembre 2013 pour racheter un nombre maximal de 15 millions d'actions ordinaires en circulation contre un montant maximal de 500 millions de dollars. Ce montant a été doublé en juillet et l'offre, qui a pris fin en septembre, nous a permis de racheter 31,2 millions d'actions à un prix moyen de 32,07 \$ l'action
- En mai, nous avons reconduit de trois années supplémentaires, soit jusqu'en 2016, notre programme de croissance du dividende qui vise deux augmentations d'environ 10 % par an, sous réserve de l'évaluation et de la détermination du conseil d'administration
- En juillet, nous avons acheté de Novus Wireless Inc. 10 MHz de spectre du bloc de fréquence G inutilisé en Alberta et en C.-B. pour 67 millions de dollars
- En octobre, nous avons obtenu l'approbation d'Industrie Canada pour acquérir Public Mobile. La transaction s'est conclue à la fin de novembre après le feu vert du Bureau de la concurrence.

Prix

- TELUS a remporté, pour la 6^e fois en 7 ans, les plus hauts honneurs au Concours des meilleurs rapports d'entreprise présenté par les Comptables professionnels agréés du Canada et reçu le prix d'excellence dans le secteur Communications et médias et des mentions d'honneur dans les catégories Information sur le développement durable et Information financière
- Le rapport annuel de TELUS de 2012 a été classé 8^e au monde par le *Annual Report on Annual Reports*, et figure maintenant parmi les 10 premiers pendant 9 des 10 dernières années
- TELUS a été reconnue pour la meilleure gestion de crise et le meilleur programme de relations avec les investisseurs dans le secteur de la technologie par *Investor Relations Magazine Canada*, qui a classé ce programme au troisième rang des meilleurs programmes de relations avec les investisseurs au Canada
- TELUS a été reconnue pour la meilleure communication de l'information sur la rémunération de la haute direction par la Coalition canadienne pour une saine gestion des entreprises

- TELUS a été reconnue pour le meilleur programme de durabilité, de déontologie et de gouvernance en matière d'environnement par la *Canadian Society of Corporate Secretaries*
- TELUS a été nommée par Mediagroup Canada :
 - l'un des 100 meilleurs employeurs au Canada pour la 5^e année
 - l'une des entreprises canadiennes les plus vertes pour la 2^e année
 - l'un des meilleurs employeurs sur le plan de la diversité pour la 5^e année
 - l'un des meilleurs employeurs au Canada pour les jeunes pour la 3^e année
 - l'un des meilleurs employeurs pour les nouveaux Canadiens pour la 3^e année
- TELUS se distingue en responsabilité sociale d'entreprise, comme le prouve :
 - son inscription à l'indice Dow Jones de durabilité en Amérique du Nord pour la 13^e année
 - son admission au *Carbon Disclosure Leadership Index*
 - sa nomination parmi les 50 entreprises les plus socialement responsables au Canada pour la 5^e année par Maclean's/Sustainalytics
 - sa nomination parmi les 50 meilleures entreprises citoyennes pour la 7^e fois par Corporate Knights
 - sa nomination parmi les 100 entreprises les plus engagées dans le développement durable à l'échelle mondiale pour la 4^e fois par Corporate Knights
 - son inscription à l'indice mondial de durabilité NASDAQ OMX CRD.
- TELUS a remporté le prix BEST attribué par l'*American Society for Training and Development* pour l'apprentissage et le perfectionnement du personnel, ce qui fait d'elle l'une des trois organisations au monde ayant reçu une telle distinction.

Liste des analystes qui suivent les actions de TELUS

En février 2014, 18 analystes suivaient les actions de TELUS. La liste détaillée figure dans la fiche de l'investisseur à telus.com/investors (cliquez sur le lien Français).

Information destinée aux porteurs de titres à l'extérieur du Canada

Les dividendes en espèces versés aux actionnaires résidant dans un pays avec lequel le Canada a conclu une convention fiscale sont généralement assujettis à une retenue d'impôt de non-résident de 15 %. Veuillez adresser vos questions à Computershare. Pour les investisseurs particuliers citoyens ou résidents des États-Unis, les dividendes trimestriels versés sur les actions de TELUS sont considérés comme des dividendes déterminés en vertu de l'Internal Revenue Code et pourraient bénéficier d'un traitement fiscal spécial aux États-Unis.

Contrôle des participations en actions ordinaires des non-Canadiens

Selon les lois fédérales, le total des actions ordinaires d'une entreprise de télécommunications canadienne, dont TELUS, pouvant être détenues par des non-Canadiens est limité à 33 1/3 %.

Un système de réservation assure le respect de cette limite dans le cas des actionnaires inscrits et des actions cotées à la Bourse de Toronto. Ce système oblige les non-Canadiens acquéreurs d'actions ordinaires à obtenir un numéro de réservation de Computershare, en téléphonant au service de réservation au 1-877-267-2236 (sans frais) ou en envoyant un courriel à l'adresse telusreservations@computershare.com. Les acquéreurs sont avisés dans un délai de deux heures s'ils peuvent obtenir des actions ordinaires.

Dans le cas des actions cotées à la Bourse de New York, les participations de non-Canadiens sont contrôlées au moyen du programme *SEG-100 Account* de la Depository Trust & Clearing Corporation. Toutes les actions ordinaires de TELUS détenues par des non-Canadiens doivent être transférées dans ce compte (aucune demande de réservation n'est requise).

Fusions et acquisitions – incidences pour les actionnaires

Emergis et Clearnet

Si vous détenez toujours des certificats d'actions d'Emergis ou de Clearnet, vous devez les déposer auprès de Computershare pour en recevoir contrepartie.

BC TELECOM, TELUS et QuébecTel

Les actions ordinaires de BC TELECOM, de l'ancienne TELUS Corporation (avant la fusion) et de QuébecTel ne sont plus négociées sur les marchés boursiers. Si à la date d'échéance vous n'aviez pas procédé à l'échange de

vos certificats d'actions, vous ne pouvez plus faire valoir de réclamation contre TELUS et vous n'avez plus aucun droit à l'égard de ces actions. Si vous avez des questions concernant les certificats d'actions non échangés, veuillez communiquer avec Computershare.

Des renseignements sur les gains en capital, les dates d'évaluation et les cours des actions de 1971 et de 1994 peuvent être obtenus à l'adresse telus.com/m&a.



Consultez telus.com/m&a (cliquez sur le lien Français) pour des précisions sur l'effet des diverses fusions et acquisitions sur vos actions.

Livraison électronique des documents destinés aux actionnaires

Nous vous invitons à vous inscrire à la livraison électronique des informations de TELUS en visitant le site telus.com/electronicdelivery (cliquez sur le lien Français). La livraison électronique offre de nombreux avantages, notamment l'accès pratique, rapide et écologique aux documents importants de la société, ainsi que la réduction des coûts d'impression et de service postal. Environ 42 000 de nos actionnaires reçoivent le rapport annuel par voie électronique.

Assemblée annuelle des actionnaires

L'assemblée annuelle aura lieu le jeudi 8 mai 2014 à 10 h (heure locale) au Fairmont Pacific Rim, situé au 1038 Canada Place, à Vancouver, en Colombie-Britannique. Les actionnaires, où qu'ils se trouvent dans le monde, pourront suivre la diffusion vidéo et audio sur Internet. Les actionnaires qui ne peuvent assister à l'assemblée peuvent voter par Internet, par téléphone ou par la poste. Vous trouverez plus de renseignements à l'adresse telus.com/agm (cliquez sur le lien Français).

Renseignements supplémentaires

Si vous avez des questions sur :

- les conseils ou comptes du système d'inscription directe
- le versement des dividendes ou le régime de réinvestissement des dividendes et d'achat d'actions
- un changement d'adresse ou la livraison électronique des documents destinés aux actionnaires
- le transfert ou la perte d'un certificat d'actions ou la liquidation d'une succession
- l'échange de certificats d'actions par suite d'une fusion ou d'une acquisition

Si vous avez des questions sur des renseignements financiers ou statistiques supplémentaires, des événements concernant la société ou son secteur d'activité, ou si vous voulez obtenir les derniers communiqués de presse ou présentations à l'intention des investisseurs, communiquez avec :

Notre service des relations avec les investisseurs

1-800-667-4871 ou +1-604-643-4113 (à l'extérieur de l'Amérique du Nord)
courriel : ir@telus.com
visitez : telus.com/investors

Communiquez avec notre agent des transferts et agent comptable des registres :

Société de fiducie Computershare du Canada
1-800-558-0046 ou +1-514-982-7129 (à l'extérieur de l'Amérique du Nord)
courriel : telus@computershare.com
visitez : computershare.com

Siège de TELUS

555 Robson Street
Vancouver (Colombie-Britannique)
Canada V6B 3K9
téléphone 604-697-8044
télécopieur 604-432-9681

Renseignements généraux sur TELUS

Colombie-Britannique 604-432-2151
Alberta 403-530-4200
Ontario 1-800-308-5992
Québec 514-665-3050

LigneÉthique

Dans le cadre de notre politique d'éthique, cette ligne téléphonique prioritaire permet aux membres de notre équipe et à d'autres personnes de soulever des questions ou de déposer des plaintes concernant des questions comptables, de contrôle interne ou d'éthique, en toute confidentialité et en gardant l'anonymat.
téléphone : 1-888-265-4112
site Web : telus.ethicspoint.com

Auditeurs

Deloitte s.r.l.

Parce que l'information compte pour vous, vous donner ce qu'il vous faut compte pour nous.

Chez TELUS, nous exploitons la puissance d'Internet pour apporter aux Canadiens les meilleures solutions au foyer, au travail et pendant leurs déplacements. Voilà pourquoi nous consacrons beaucoup de temps et de ressources au développement de nos sites Web afin que vous y trouviez ce que vous cherchez lorsque vous en avez besoin. (Cliquez sur le lien Français des sites suivants, s'il y a lieu.)



Pour nos clients



Nous ne ménageons aucun effort pour que vous trouviez en ligne les renseignements qu'il vous faut.

- Pour nous, vous êtes au cœur de TELUS telus.com/you
- Nos produits et services résidentiels telus.com
- Gestion de votre compte de services résidentiels telus.com
- Gestion de votre compte de services mobiles telus.com
- Pour tirer le maximum de votre appareil telus.com/learn
- Nos solutions d'affaires telus.com/business
- Nouvelles, météo, annuaire, courriel Web TELUS et plus encore mytelus.com
- Solutions, ressources et outils pour les soins de santé telushealth.com

Pour nos investisseurs



Recevez les dernières nouvelles intéressant les investisseurs de TELUS et abonnez-vous aux avis par courriel en visitant telus.com/investors.

- Documents sur l'assemblée annuelle des actionnaires et la sollicitation de procurations telus.com/agm
- Rapport annuel de TELUS telus.com/rapportannuel
- Régime de réinvestissement des dividendes et d'achat d'actions telus.com/drisp
- Abonnement à la livraison électronique des documents destinés aux actionnaires telus.com/electronicdelivery
- Derniers documents financiers trimestriels telus.com/quarterly

Pour la collectivité



Nous donnons où nous vivons pour contribuer au soutien de nos collectivités et imprimer un réel effet social par nos pratiques commerciales et en ressources humaines.

- Rapport TELUS sur la responsabilité sociale de la société telus.com/csr
- Comment nos clients nous aident à donner où nous vivons telus.com/community
- Comment les organismes caritatifs peuvent demander des fonds telus.com/community
- TELUS AVERTI (programme sur l'utilisation d'Internet et des téléphones intelligents en toute sécurité) telus.com/wise

➤ Pourquoi investir dans TELUS?

Parce que votre placement compte pour vous, le faire fructifier compte pour nous.

Chez TELUS, nous poursuivons la création de valeur :

- en gardant le cap sur notre priorité de faire passer les clients d'abord pour améliorer notre position concurrentielle et nos résultats financiers
- en soutenant la croissance de notre clientèle et de nos services par notre réseau mobile 4G LTE et l'offre d'une expérience divertissement au foyer hors pair grâce à Télé OPTIK et à Internet haute vitesse
- en accentuant notre longueur d'avance sur les marchés d'affaires, du secteur public et de la santé en insistant sur la mise en place de services de qualité, l'essor économique et un service à la clientèle hors pair
- en visant une croissance de nos produits et du bénéfice pour 2014
- en dégageant de vigoureux flux de trésorerie, sous l'impulsion de bénéfices opérationnels plus élevés pour financer les investissements dans l'infrastructure à large bande et le spectre pour les services mobiles tout en augmentant le rendement du capital investi par les actionnaires
- en offrant encore aux investisseurs un programme de croissance du dividende précis qui vise deux augmentations du dividende d'environ 10 pour cent par an jusqu'à la fin de 2016, en prenant comme point de départ notre excellent bilan qui affiche 13 croissances du dividende depuis 2004
- en remettant 1 milliard de dollars aux actionnaires en 2013 dans le cadre de notre programme pluriannuel de rachat d'actions qui vise au total des rachats de 2,5 milliards de dollars d'ici 2016, selon ce qu'en décide le conseil d'administration de TELUS
- en adhérant à nos politiques financières pour maintenir des notes de crédit de qualité qui nous facilitent l'accès aux marchés financiers
- en communiquant avec transparence une information primée sur la situation financière, la gouvernance et le développement durable.



TELUS Corporation
555 Robson Street
Vancouver (Colombie-Britannique)
Canada V6B 3K9
téléphone 604-697-8044
télécopieur 604-432-9681



telus.com



@telus



Instagram.com/telus



facebook.com/telus



youtube.com/telus



Linkedin.com/company/telus



Visitez telus.com/rapportannuel pour consulter le présent rapport en ligne sur votre ordinateur, tablette ou téléphone intelligent. This annual report is available in English online at telus.com/annualreport.

Imprimé au Canada.  Veuillez recycler.



Garant
des forêts
intactes™



FSC® décline toute responsabilité concernant les calculs sur la conservation de ressources découlant du choix de ce papier.