TELUS

le futur est encore simple

rapport annuel 2015

ce que nous sommes

TELUS est la société de télécommunications nationale connaissant la croissance la plus rapide au Canada, grâce à des produits d'exploitation annuels de 12,5 milliards de dollars et à 12,5 millions de connexions clients, dont 8,5 millions d'abonnés à des services mobiles, 1,5 million de lignes d'accès au réseau résidentielles, 1,6 million d'abonnés à des services Internet haute vitesse et 1,0 million de clients de TELUS TV. TELUS offre une vaste gamme de produits et de services de communication, notamment des services mobiles, des services de transmission de données et de la voix, des services IP, des services de télévision, de vidéo et de divertissement, en plus d'être le fournisseur informatique du domaine des soins de santé le plus important au Canada.

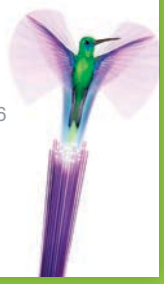
Fidèles à leur devise communautaire « Nous donnons où nous vivons », TELUS et les membres de son équipe, en poste et retraités, ont versé plus de 440 millions de dollars à des organismes caritatifs et sans but lucratif, et consacré plus de 6,8 millions d'heures de bénévolat au service des communautés locales depuis 2000.

table des matières

1-7

Revue de la société

Ce que nous sommes, ce que nous offrons, les résultats et faits saillants de 2015 et nos objectifs pour 2016



8-13

Lettre du chef de la direction aux investisseurs

Ce que nous faisons pour mener à bien notre stratégie de croissance éprouvée et nous distinguer sur le marché

14-17

Survol des activités

Rétrospective de nos activités mobiles et filaires

18-19

Investissement communautaire

Nous donnons où nous vivons

20-27

Leadership

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

28-172

Revue financière

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

Toute l'information financière est donnée en dollars canadiens, sauf indication contraire. © TELUS Corporation, 2016. Tous droits réservés. Certaines appellations de produits et de services mentionnés dans le présent rapport sont des marques de commerce. Les mentions MC, MD ou ® désignent les marques appartenant à TELUS Corporation ou à ses filiales. Toutes les autres marques appartiennent à leurs propriétaires respectifs.

un futur des plus prometteurs

Chez TELUS, nous sommes résolus à nous surpasser pour offrir des expériences exceptionnelles à nos clients et mériter qu'ils nous restent fidèles. Résultat? Nos clients sont les plus satisfaits sur le marché, et ils peuvent compter sur le soutien de notre équipe des plus mobilisées. Grâce à la force de notre culture et à notre engagement indéfectible à faire passer les clients d'abord, nous ne cessons d'offrir une valeur exceptionnelle à nos clients, aux membres de notre équipe, aux investisseurs et aux collectivités où nous offrons nos services.

Le futur est encore simple!

les clients **d'abord**

service mobile
la meilleure expérience client

De nouveaux besoins, des réponses inspirées

L'appétit des Canadiens pour les données mobiles a plus que doublé au cours des dernières années. En moyenne, chaque ménage compte plus de six appareils branchés, ce qui ouvre la voie à une panoplie d'applications de transmission de données. Pour accroître leur productivité et leur efficience, les entreprises adoptent des solutions Internet des objets (IdO) à un rythme sans précédent. Avec sa gamme d'appareils d'avant-garde, son service à la clientèle exceptionnel et son réseau mobile 4G LTE offrant des débits et une capacité accrus, TELUS répond aux besoins croissants de ses clients en transmission de données.

Des services fiables et de qualité, des clients satisfaits

Nos clients sont au cœur de tout ce que nous entreprenons. Dans les dernières années, nous avons lancé des centaines de programmes et services centrés sur les clients pour offrir une meilleure expérience client et accroître notre clientèle. TELUS affiche constamment le plus faible taux de désabonnement dans son secteur au Canada, ainsi que l'un des meilleurs taux de fidélisation des clients dans le monde. Ces résultats prouvent à quel point nous sommes déterminés à faire passer les clients d'abord.

NOUS OFFRONS :

- des réseaux d'avant-garde : 99 pour cent des Canadiens desservis par les technologies 4G LTE et HSPA+
- des téléphones intelligents, tablettes, appareils mobiles Internet, solutions IdO et autres solutions numériques dernier cri
- un accès Internet sans fil ultra rapide pour vidéos, réseaux sociaux et messagerie et applications mobiles dernier cri, dont Télé OPTIK Mobile
- l'itinérance internationale dans plus de 225 pays

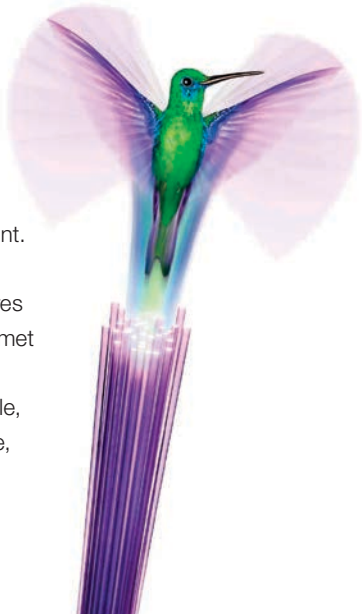
service filaire
la croissance dans une nouvelle optique

Nouvelles façons de faire et nouveaux créneaux

En Colombie-Britannique, en Alberta et dans l'Est du Québec, TELUS offre un large éventail de services de télécommunications, de connectivité et de divertissement aux particuliers et aux entreprises. Partout au Canada, nous fournissons des solutions de données et des solutions gérées à des organismes gouvernementaux et à des entreprises et, par l'intermédiaire de TELUS International, des solutions complètes d'impartition de processus opérationnels à des multinationales. Grâce à TELUS Santé, l'un de nos principaux traits distinctifs, nos produits et services en technologie de soins de santé aident les Canadiens à se tourner vers un système de soins de santé davantage axé sur le patient.

Produits et services novateurs

Nous investissons des milliards de dollars pour étendre le réseau à fibre optique gigabit de TELUS en Colombie-Britannique, en Alberta et dans l'Est du Québec. Cet investissement pluriannuel aura des retombées économiques, éducatives et sociales prometteuses pour les Canadiens et leur offrira plus de divertissement. Nous offrons aux entreprises des services infonuagiques fiables et sécurisés dont les applications vitales sont stockées dans les centres de données Internet de TELUS au Canada. TELUS Santé nous permet d'offrir des solutions de gestion des demandes de règlement et de pharmacie, des technologies hospitalières et hospitalières à domicile, des dossiers médicaux électroniques, du prêt-à-porter informatique, des télésoins à domicile et d'autres solutions en soins de santé.



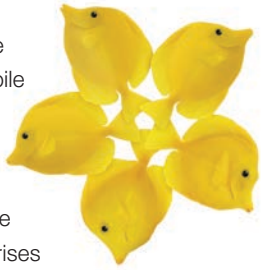
NOUS OFFRONS :

- un service téléphonique résidentiel fiable
- l'accès Internet haute vitesse de plus en plus rapide
- des services TELUS Télé OPTIK et TELUS TV Satellite qui se distinguent du lot
- des réseaux et applications IP de pointe aux entreprises, dont des solutions voix, vidéo et données intégrées
- des services d'hébergement, de TI gérée, de sécurité et infonuagiques
- des solutions d'impartition de processus opérationnels
- des solutions novatrices en technologie de soins de santé

une année de **surpassement**

T1

- Acquisition de licences de spectre équivalant à une moyenne nationale de 15 MHz, au prix de 1,5 milliard de dollars, aux enchères du spectre du sans-fil des SSFE-3
- Émission de billets non garantis de premier rang de 1,75 milliard de dollars en trois séries, la première, à 1,50 pour cent, échéant dans 3 ans, la deuxième, à 2,35 pour cent, échéant dans 7 ans et la troisième à 4,40 pour cent, échéant dans 30 ans
- Acquisition par TELUS Santé de Medesync, dont le produit de gestion des dossiers médicaux électroniques emploie des technologies mobiles et infonuagiques permettant aux médecins de consulter des renseignements cliniques en tout lieu, à partir de n'importe quel appareil mobile
- Lancement de Connexion Affaires TELUS[MC], ensemble d'outils de communication infonuagique évolués pour petites entreprises



T2

- Annonce d'un investissement pluriannuel de 1 milliard de dollars à Edmonton – et en octobre, d'un investissement équivalent à Vancouver – pour brancher foyers et entreprises à TELUS Fibre, notre nouveau réseau à fibre optique
- Acquisition de licences de spectre équivalant à une moyenne nationale de 40 MHz, au prix de 479 millions de dollars, aux enchères du spectre du sans-fil dans la bande de fréquence de 2500 MHz
- Dévoilement d'un service Wi-Fi public en Colombie-Britannique et en Alberta, et ajout de nouveaux emplacements tout au long de l'année
- Lancement du Conseil national de la durabilité pour améliorer la gouvernance et consolider une culture axée sur la durabilité chez TELUS

T3

- Conclusion de notre programme de rachat d'actions de 2015 de 500 millions de dollars, qui a permis de racheter et d'annuler 12,1 millions d'actions, et début de notre programme de rachat d'actions de 2016 de 500 millions de dollars
- Lancement de la Plateforme de connectivité mondiale IdO de TELUS, qui aide les entreprises canadiennes à développer leurs activités dans le monde entier
- Ouverture de notre nouveau siège social à Vancouver, TELUS Garden, l'une des premières tours de bureaux au Canada certifiées LEED (de l'anglais *Leadership in Energy and Environmental Design*) Platine
- Émissions d'obligations « vertes » d'un montant de 225 millions de dollars, par l'intermédiaire TELUS Garden partnership, pour financer la construction du complexe immobilier du même nom

T4

- Cap du million de clients à TELUS TV franchi, cinq ans seulement après le lancement du service Télé OPTIK
- Émission de billets non garantis de premier rang de 1 milliard de dollars en deux séries, la première, à 3,75 pour cent, échéant dans 10 ans et la seconde, à 4,85 pour cent, échéant dans 29 ans
- Baisse, pour une quatrième année consécutive, du nombre de plaintes de clients recensées dans le rapport du Commissaire aux plaintes relatives aux services de télécommunications. Depuis 2011, le nombre de plaintes visant TELUS a diminué de 66 pour cent
- Lancement d'un ensemble de services infonuagiques d'avant-garde conçu pour permettre aux entreprises de créer des environnements TI flexibles et sécuritaires et d'atteindre une plus grande efficacité opérationnelle

obtenir des résultats appréciables

RÉSULTAT

+4,2 %
Produits d'exploitation
2015 : 12,5 milliards de dollars
2014 : 12,0 milliards de dollars

+4,6 %
BAIIA[1,2]
2015 : 4,5 milliards de dollars
2014 : 4,3 milliards de dollars

+6,8 %
Bénéfice par action (BPA) de base ajusté[1,3]
2015 : 2,58 $
2014 : 2,41 $

+10,5 %
Dividendes déclarés par action
2015 : 1,68 $
2014 : 1,52 $

SITUATION DE TRÉSORERIE ET SOURCES DE FINANCEMENT

+4,0 %
Entrées liées aux activités d'exploitation
2015 : 3,5 milliards de dollars
2014 : 3,4 milliards de dollars

+9,2 %
Dépenses d'investissement[4]
2015 : 2,6 milliards de dollars
2014 : 2,4 milliards de dollars

+2,0 %
Flux de trésorerie disponibles[1]
2015 : 1,08 milliard de dollars
2014 : 1,06 milliard de dollars

+0,47 fois
Ratio dette nette/BAIIA[1]
2015 : 2,66 fois
2014 : 2,19 fois

CONNEXIONS CLIENTS

+2,1 %
Abonnés au service mobile[5]
2015 : 8,46 millions
2014 : 8,28 millions

-5,7 %
Lignes d'accès au réseau résidentielles
2015 : 1,47 million
2014 : 1,56 million

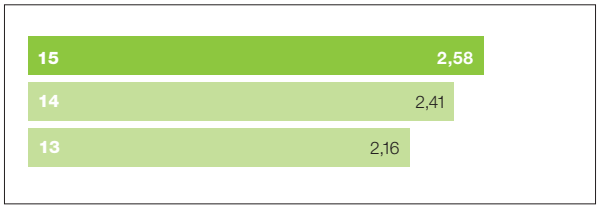
+6,2 %
Abonnés à Internet[5]
2015 : 1,57 million
2014 : 1,48 million

+9,7 %
Abonnés au service de télévision
2015 : 1 005 000
2014 : 916 000

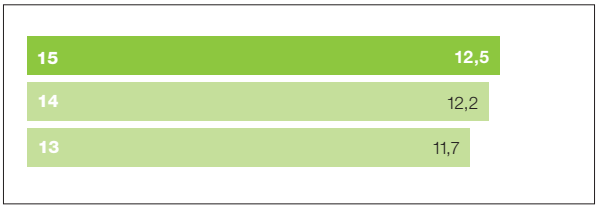
Produits d'exploitation (en milliards de dollars)

BAIIA[1,2] (en milliards de dollars)

BPA de base ajusté[1,3] (en dollars)



Total des connexions clients[5] (en millions)



FAITS SAILLANTS DES DONNÉES FINANCIÈRES ET OPÉRATIONNELLES DE 2015

(en millions de dollars, sauf les montants par action)	2015	2014	Variation (en %)
RÉSULTAT			
Produits d'exploitation	**12 502 $**	12 002 $	4,2
Bénéfice avant intérêts, impôts et amortissements (BAIIA)[1]	**4 262 $**	4 216 $	1,1
Marge du BAIIA (en %)	**34,1**	35,1	–
BAIIA – excluant les coûts de restructuration et autres coûts[1]	**4 488 $**	4 291 $	4,6
Marge du BAIIA – excluant les coûts de restructuration et autres coûts (en %)	**35,9**	35,8	–
Bénéfice d'exploitation	**2 353 $**	2 382 $	(1,2)
Marge d'exploitation (en %)	**18,8**	19,8	–
Bénéfice net attribuable aux actions ordinaires	**1 382 $**	1 425 $	(3,0)
BPA de base	**2,29 $**	2,31 $	(0,9)
BPA de base ajusté[1,3]	**2,58 $**	2,41 $	6,8
Dividendes déclarés par action	**1,68 $**	1,52 $	10,5
Ratio de distribution (en %)[1]	**73**	66	–
SECTEUR DU SERVICE MOBILE			
Produits externes	**6 933 $**	6 587 $	5,3
BAIIA – excluant les coûts de restructuration et autres coûts[1]	**2 887 $**	2 757 $	4,7
Marge du BAIIA – excluant les coûts de restructuration et autres coûts sur le total des produits (en %)	**41,3**	41,5	–
SECTEUR DU SERVICE FILAIRE			
Produits externes	**5 569 $**	5 415 $	2,8
BAIIA – excluant les coûts de restructuration et autres coûts[1]	**1 601 $**	1 534 $	4,4
Marge du BAIIA – excluant les coûts de restructuration et autres coûts sur le total des produits (en %)	**27,9**	27,4	–
SITUATION FINANCIÈRE			
Total des actifs	**26 406 $**	23 217 $	13,7
Dette nette[1]	**11 953 $**	9 393 $	27,3
Rendement des capitaux propres attribuables aux actions ordinaires (en %)[6]	**18,3**	17,8	–
SITUATION DE TRÉSORERIE ET SOURCES DE FINANCEMENT			
Entrées liées aux activités d'exploitation	**3 542 $**	3 407 $	4,0
Dépenses d'investissement[4]	**2 577 $**	2 359 $	9,2
Flux de trésorerie disponibles (avant dividendes)[1]	**1 078 $**	1 057 $	2,0
Ratio dette nette/BAIIA[1]	**2,66**	2,19	–
CONNEXIONS CLIENTS (en milliers au 31 décembre)			
Abonnés au service mobile[5]	**8 457**	8 281	2,1
Lignes d'accès au réseau résidentielles (LAR)	**1 467**	1 556	(5,7)
Abonnés à Internet[5]	**1 566**	1 475	6,2
Total des abonnés au service de télévision	**1 005**	916	9,7
Total des connexions clients[5]	**12 495**	12 228	2,2

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 Ne tient pas compte des coûts de restructuration et autres coûts.
3 Ne tient pas compte des montants par action pour ajustements favorables liés à l'impôt sur le résultat (0,01 $ en 2014), des coûts de restructuration et autres coûts (0,28 $ en 2015 et 0,09 $ en 2014), de la prime au titre du remboursement par anticipation de la dette à long terme après impôt (0,02 $ en 2014) et de la mise hors service d'immobilisations découlant de la fermeture des magasins Black's Photography (0,01 $ en 2015). Consulter la rubrique 1.3 du rapport de gestion.
4 Ne tient pas compte des licences de spectre et des opérations non monétaires.
5 Les connexions clients ont été ajustées pour exclure les LAR d'affaires des LAR et, depuis 2014, pour inclure les abonnés aux services de Public Mobile dans le nombre d'abonnés au service mobile et exclure du nombre d'abonnés au service Internet les abonnés au service commuté.
6 Bénéfice net attribuable aux actions ordinaires divisé par le nombre moyen trimestriel d'actions pour la période de 12 mois.

déterminés à viser une performance **exceptionnelle**

Objectifs de 2015

Nous avons poursuivi notre stratégie éprouvée de croissance nationale axée sur le service mobile et les données

Résultats de 2015

Nous avons enregistré la croissance des produits et du bénéfice tirés de nos services mobile et filaire que nous visions grâce à l'investissement dans nos réseaux

Objectifs pour 2016

La croissance des produits et du bénéfice tirés de nos services mobile et filaire que nous visons reflète l'attention soutenue que nous portons à l'efficience et à l'investissement dans nos réseaux

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

En 2015, nous avons atteint trois des quatre objectifs grâce à la croissance des produits tirés des services mobile et filaire de transmission de données. Ces résultats s'expliquent par la croissance du nombre d'abonnés au service mobile, la hausse des produits mensuels moyens par appareil d'abonné, l'utilisation accrue des services de transmission de données et l'augmentation du nombre d'abonnés aux services Internet haute vitesse et Télé OPTIK. Les dépenses d'investissement prévues ont été dépassées en raison de l'investissement soutenu dans notre infrastructure à large bande et notamment dans notre réseau à fibre optique. Ces dépenses nous ont permis d'élargir et de mettre à niveau notre réseau 4G LTE et d'améliorer la résilience de nos réseaux et systèmes.

Plus de précisions, notamment sur le rendement par rapport aux objectifs sectoriels, sont présentées à la rubrique 1.4 du rapport de gestion dans le présent rapport.

Nous demeurons fidèles à un certain nombre de politiques, de lignes directrices et d'objectifs sur le plan financier à long terme, au sujet desquels des précisions sont présentées à la rubrique 4.3 du rapport de gestion.

Nos objectifs financiers consolidés pour 2016, qui tiennent compte de ces politiques, 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 six dernières années, nous avons atteint trois de nos quatre objectifs financiers, ce qui nous a aidés à faire fructifier le capital investi par nos actionnaires au moyen de nos programmes pluriannuels de croissance du dividende et de rachat d'actions.

La carte de pointage qui suit présente le rendement de TELUS en 2015 par rapport à nos objectifs consolidés initiaux, ainsi que nos objectifs pour 2016.

Plus d'information et la description exhaustive des objectifs financiers et des hypothèses pour 2016 figurent dans notre rapport trimestriel du 11 février 2016 annonçant nos résultats du quatrième trimestre de 2015 et nos objectifs pour 2016.

Avis relatif aux énoncés prospectifs

Le présent rapport annuel contient des énoncés prospectifs portant sur des événements futurs, notamment à l'égard de nos objectifs consolidés et sectoriels pour 2016, l'offre publique de rachat dans le cours normal des activités de 2016, de nos programmes pluriannuels de croissance du dividende et de rachat d'actions pour 2016 ainsi que sur le rendement de TELUS. Par leur nature, les énoncés prospectifs ne se rapportent pas à des faits historiques, exigent de la société qu'elle pose des hypothèses et fasse des prévisions et peuvent comporter des risques inhérents. 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 2016 et maintient ses programmes pluriannuels de croissance du dividende et de rachat d'actions. Les lecteurs devraient faire preuve de prudence et ne pas se fier indûment à ces énoncés, puisque divers facteurs (comme le climat concurrentiel, le remplacement de la technologie, les décisions en matière de réglementation ou émanant de gouvernements, la performance économique du Canada, nos mesures de réduction des coûts, nos résultats et flux de trésorerie disponibles, nos dépenses d'investissement et un changement de 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 assujetti à la limitation de responsabilité et est entièrement sous réserve des hypothèses (y compris les hypothèses visant les indications et les objectifs annuels de 2016, les augmentations biannuelles du dividende au cours de 2016 et notre capacité de maintenir et de mener à terme le programme de rachat d'actions pluriannuel au cours de 2016), des réserves et des facteurs de risque présentés dans le rapport de gestion, plus précisément aux rubriques 9 et 10, du présent rapport et dans d'autres documents de communication de l'information au public de TELUS et documents déposés auprès des commissions des valeurs mobilières du Canada (sur SEDAR, à sedar.com) et des États-Unis (sur EDGAR, à sec.gov). Sauf si la loi l'y oblige, TELUS n'a ni l'intention ni l'obligation de mettre à jour ou de réviser ses énoncés prospectifs et se réserve le droit de modifier, en tout temps et à son appréciation, sa pratique actuelle relative à la mise à jour de ses objectifs et indications annuels.

	Produits	BAIIA[1]	Bénéfice par action (BPA) de base	Dépenses d'investissement[4]
Objectifs initiaux de 2015	Prévision de 12,35 à 12,55 milliards de dollars hausse de 3 à 5 %	Prévision de 4,400 à 4,575 milliards de dollars hausse de 3 à 7 %	Prévision de 2,40 à 2,60 $ hausse de 4 à 13 %	Prévision similaire à 2014[5]
Résultats et croissance de 2015	✓ 12,5 milliards de dollars hausse de 4,2 %	✓ 4,49 milliards de dollars hausse de 4,6 %	✓ 2,48 $[2] hausse de 7,4 %	✗ 2,58 milliards de dollars hausse de 9,2 %
Objectifs pour 2016	Prévision de 12,750 à 12,875 milliards de dollars hausse de 2 à 3 %	Prévision de 4,625 à 4,755 milliards de dollars hausse de 3 à 6 %	Prévision de 2,40 à 2,56 $ hausse de 5 à 12 %[3]	Environ 2,65 milliards de dollars

Produits d'exploitation (en milliards de dollars)

Augmentation visée de 2 à 3 % par la croissance de la transmission de données mobile et filaire

BAIIA[1] (en milliards de dollars)

Croissance visée de 3 à 6 % générée par les secteurs des services mobile et filaire et des gains d'efficacité opérationnelle

BPA de base (en dollars)

Augmentation visée de 5 à 12 %[3] par la croissance du BAIIA et la diminution du nombre d'actions en circulation

Dépenses d'investissement, excluant les licences de spectre[4] (en milliards de dollars)

Maintien des investissements dans l'infrastructure à large bande pour soutenir la croissance de la clientèle, la fiabilité et l'évolution de la technologie

1 Ne tient pas compte des coûts de restructuration et autres coûts. Le BAIIA – excluant les coûts de restructuration et autres coûts – 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.
2 Reflète le BPA de base, tel qu'il est présenté, excluant l'incidence des coûts de restructuration et autres coûts supplémentaires en excédent de notre indication initiale de 75 millions de dollars au titre des coûts de restructuration et autres coûts, de même que les ajustements liés à l'impôt sur le résultat.
3 La croissance du BPA visée pour 2016 est fondée sur le BPA de base établi à 2,29 $ en 2015.
4 Exclut les licences de spectre et les transactions non monétaires.
5 Les dépenses d'investissement en 2014 étaient de 2,36 milliards de dollars. Cette indication a été révisée au deuxième trimestre de 2015 et portée à environ 2,5 milliards de dollars.

résolument axés sur l'essentiel

Dans une année de vive concurrence et d'une montée de la volatilité dans l'Ouest du Canada, TELUS n'a pas dérogé à sa stratégie gagnante et éprouvée, ce qui s'est traduit par plusieurs francs succès tout au long de 2015. Les membres de l'équipe TELUS ont su tirer parti d'une des meilleures mobilisations d'employés au monde et de leur enviable bilan de réussites pour alimenter la croissance dans nos deux créneaux d'activités, mobile et filaire. Ainsi, ils ont pu encore améliorer l'expérience client, augmenter le rendement du capital investi par nos actionnaires et investir dans les secteurs de croissance de notre entreprise.

Miser sur la mobilisation de l'équipe pour relever les défis

L'équipe TELUS démontre invariablement son courage d'innover, refusant le statu quo pour mieux alimenter notre succès soutenu. Une équipe aussi motivée, diversifiée et axée sur la collaboration que la nôtre demeure indéniablement un atout concurrentiel. Cette année, la note de mobilisation que lui a attribuée Aon Hewitt a atteint un nouveau sommet pour s'établir à 87 pour cent. Pour la troisième année consécutive, le niveau de mobilisation de notre équipe se classe parmi les meilleurs au monde, lorsqu'on le compare à celui de sociétés de taille et d'effectif comparables.

J'aimerais souligner que Mediacorp Canada a nommé TELUS dans sa liste des 100 meilleurs employeurs au Canada pour une septième année d'affilée. D'ailleurs, Waterstone Human Capital nous a encore classés en 2015 parmi les 10 cultures d'entreprise les plus admirées au Canada. Nous détenons cet honneur depuis 2009.

En outre, et pour la 10e fois, nous avons reçu en 2015 le prix BEST attribué par l'*Association for Talent Development* en reconnaissance de l'excellence de nos programmes et initiatives d'apprentissage et de perfectionnement du personnel, ce qui fait de nous la première organisation à l'échelle mondiale à être intronisée à son panthéon, le *Best of the BEST Hall of Fame*.

Donner la priorité aux clients : c'est ce qui nous distingue

Grâce à cette mobilisation hors pair de notre équipe, nous continuons à offrir la meilleure expérience client du secteur. À ce chapitre, TELUS est de loin la société la moins visée par des plaintes parmi les autres télécommunicateurs dans le dernier rapport annuel du Commissaire aux plaintes relatives aux services de télécommunications (CPRST). En effet, seuls 4,7 pour cent du total des plaintes déposées touchaient TELUS. C'est nettement inférieur à celui affiché par nos deux concurrents nationaux qui, à eux deux, cumulent plus de 50 pour cent du total des plaintes déposées. Qui plus est, les plaintes visant TELUS ont baissé de 29 pour cent – le recul le plus marqué à ce jour – et de 66 pour cent depuis 2011.

Notre note PQNR (Probabilité qu'on nous recommande) a augmenté et s'établit à 73 pour cent, sommet jamais atteint et indication manifeste du succès de notre mission d'accorder la priorité aux clients. Mais avant tout, elle tranche avec la tendance à la baisse que nous constatons dans le secteur à cet égard. D'ailleurs, TELUS demeure la société la plus recommandée au Québec dans tous les segments de marché, affichant une note PQNR inégalée de 88 pour cent.

Résolus à investir dans la croissance et à faire fructifier le capital investi par les actionnaires

Votre société s'est constamment distinguée au fil des ans par une performance du cours de l'action hors pair. Entre le début de 2000 et la fin de 2015, TELUS a obtenu un rendement pour l'actionnaire de 292 pour cent. En comparaison, celui de l'indice S&P/TSX de la Bourse de Toronto était de 127 pour cent. Cependant, en 2015, nous n'avons pas échappé à l'instabilité boursière au Canada et sur les marchés financiers mondiaux, ce qui explique le rendement total pour l'actionnaire de −4,9 pour cent.

Notre succès à nous frayer efficacement un chemin dans un milieu d'affaires de plus en plus exigeant se traduit par le rendement que nous réussissons à dégager sur le capital investi par nos actionnaires. En 2015, TELUS a versé aux actionnaires plus de 1,6 milliard de dollars, dont 992 millions sous forme de dividendes et 635 millions sous forme de rachats d'actions. À cela s'ajoute la 10e augmentation d'au moins 10 pour cent du dividende depuis que nous avons lancé notre programme de croissance du dividende en mai 2011. Notre dividende annuel s'établit aujourd'hui à 1,76 $, en hausse de 10 pour cent par rapport à l'an dernier, ce qui l'amène à un nouveau sommet. Nous comptons poursuivre notre programme de croissance du dividende, ciblant une autre hausse annuelle de 10 pour cent pour 2016.

Darren Entwistle a célébré le 10e anniversaire de la Journée du bénévolat TELUS en compagnie de plus de 500 membres de l'équipe TELUS et de leurs parents et amis, en contribuant à la création d'une mosaïque murale honorant la diversité de la ville de Vancouver. Cette œuvre d'art publique démontre combien l'art peut revigorer nos collectivités.

En 2015, dans l'optique de dégager encore plus de valeur pour nos actionnaires, nous avons racheté et annulé 15,6 millions d'actions 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. Fidèle à son objectif de procurer à ses actionnaires un rendement soutenu et supérieur du capital investi, TELUS a versé près de 12,7 milliards de dollars aux actionnaires depuis 2004, ce qui représente plus de 21 $ par action.

Performance et solides résultats financiers à l'affiche

Dans une année qui se démarque par de nouveaux défis économiques sur des marchés clés, comme en Alberta, mais aussi par la fébrilité de la concurrence et de l'activité sur les marchés, nous avons enregistré une croissance des produits, du BAIIA, excluant les frais de restructuration et autres coûts, et du nombre total d'abonnés, dans nos deux secteurs d'activités, mobile et filaire. En outre, l'excellente composition des actifs explique le nombre d'ajouts nets dans ces deux secteurs, sous forme de 267 000 nouvelles unités génératrices de produits (net) pour l'exercice, soit neuf fois plus que notre plus proche concurrent.

le futur est encore simple

Notre principe de donner à nos communautés permet aux Canadiens d'associer TELUS à un modèle à suivre en termes de responsabilité sociale des entreprises. Par la compassion et l'enthousiasme de notre équipe, par l'emploi de leurs talents et de leur ingéniosité, par le pouvoir de la technologie, nous contribuons à combler les besoins profonds de nos collectivités.

En 2015, nos services mobiles postpayés se sont enrichis de 244 000 nouveaux clients, dont 91 000 abonnés à Internet haute vitesse et 89 000, aux services TELUS TV, ce qui nous a permis d'afficher la plus forte croissance d'unités génératrices de produits du secteur. Nos clients du service mobile demeurent chez nous plus longtemps, en moyenne près de 9 ans. Notre culture accordant la priorité aux clients porte fruit, comme vous le constatez. Nos clients sont les plus fidèles en Amérique du Nord, comme l'indique notre taux de désabonnement mensuel des services mobiles postpayés de 0,94 pour cent. Nos produits d'exploitation moyens sur la durée de l'appareil par client, supérieurs à 5 000 $, sont les meilleurs du secteur. Autrement dit, ils sont 20 pour cent supérieurs au résultat de notre plus proche concurrent à l'échelle nationale.

Nos services filaires ne sont pas en reste : nous faisons maintenant partie du peloton de tête à l'échelle mondiale autant pour la croissance des produits que du BAIIA tirés des services filaires. Cette croissance est surtout attribuable au succès de nos services Télé OPTIK et Internet, à l'expansion de nos services d'impartition de processus opérationnels et à la croissance des services TELUS Santé, ainsi qu'à l'attention soutenue que nous portons à l'efficacité opérationnelle. TELUS demeure l'une des rares grandes entreprises de télécommunications au monde à déclarer une hausse constante des produits, du BAIIA et des connexions clients dans ce secteur. En 2015, les produits et le BAIIA tirés des services filaires ont respectivement connu une hausse de 2,8 pour cent et de 4,4 pour cent. Nous avons pu dégager une croissance des produits tirés des services filaires cinq années de suite et une croissance sous-jacente du BAIIA, trois années de suite.

D'ailleurs, le nombre net de nouveaux abonnés aux services de TELUS TV et d'Internet haute vitesse a été deux fois supérieur au nombre de pertes de lignes résidentielles en 2015. Soulignons que nos ajouts nets d'abonnés à ces deux services dépassent le nombre de pertes de lignes résidentielles depuis plus de cinq ans, soit depuis le lancement de notre marque Télé OPTIK en 2010.

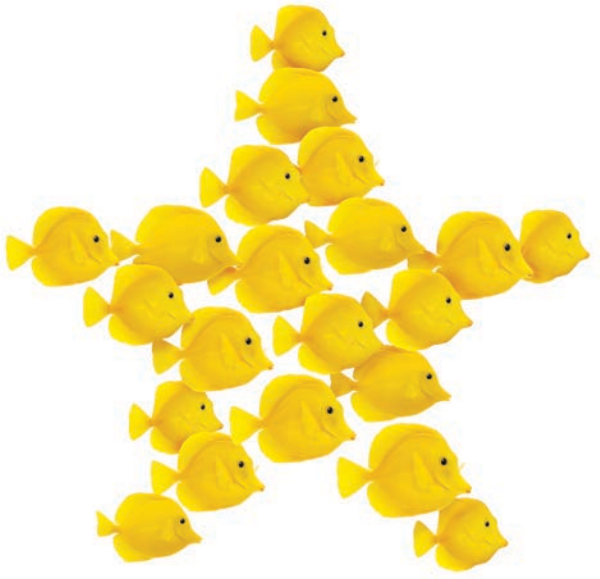
Nous avons également atteint un jalon historique en 2015 en branchant notre millionième client à TELUS TV. Cet exploit remarquable accompli en cinq ans à peine distingue TELUS comme l'un des fournisseurs de services télévisuels affichant la croissance la plus rapide au monde.

TELUS International, l'un de nos principaux moteurs de croissance et de service à la clientèle, a fêté son 10e anniversaire en 2015, qui s'est avérée sa meilleure année à vie. Par l'ajout de 17 nouvelles multinationales clientes et l'expansion des services d'impartition de processus opérationnels qu'elle offre à sa clientèle établie, la hausse d'un exercice à l'autre de ses produits d'exploitation et de son BAIIA s'est établie respectivement à 39 pour cent et à 34 pour cent.

Dans le même ordre d'idées, les produits d'exploitation de TELUS Santé et Solutions de paiement ont enregistré une hausse d'un exercice à l'autre de cinq pour cent et son BAIIA, de neuf pour cent. Notons la progression phénoménale de notre équipe vers la concrétisation de notre but : nous établir comme chef de file de l'écosystème informatique des soins de santé primaires. À ce jour, nous nous sommes établis comme important fournisseur de services DME au Canada, près d'un tiers des pharmacies du Canada utilisent nos solutions logicielles et plus de 13 millions de Canadiens ont recours à nos services

le futur est encore simple

Le pouvoir des voix et des actions des membres de notre équipe alimente notre progression phénoménale vers notre but de faire de TELUS la société la plus recommandée dans tout le secteur tertiaire à l'échelle mondiale. En tant que plus grand atout concurrentiel et ardents défenseurs de notre marque, les membres de notre équipe incarnent à merveille notre objectif prioritaire de faire passer les clients d'abord.



de gestion des régimes d'assurance santé. En outre, nous avons conclu des partenariats clés avec les gouvernements de la Colombie-Britannique, de l'Alberta, de l'Ontario et du Québec pour offrir des services de gestion informatique des soins de santé aux résidents de ces provinces.

Nos objectifs pour 2016 reflètent la continuité dans la croissance et les dépenses d'investissement, parce que nous disposons d'une stratégie éprouvée et que nous savons tracer notre voie dans un milieu d'affaires concurrentiel. Ces objectifs indiquent surtout les avantages des investissements stratégiques de TELUS dans l'infrastructure à large bande évoluée et notre volonté de miser à la fois sur l'excellence du service à la clientèle et sur la rentabilité. La croissance jusqu'à trois pour cent des produits d'exploitation et jusqu'à six pour cent du BAIIA que nous visons devrait être obtenue autant des services mobiles que des services filaires. Ainsi, nous demeurons fidèles à notre engagement : affecter rigoureusement nos capitaux à la croissance à long terme tout en exécutant nos programmes pluriannuels de croissance du dividende et de rachat d'actions.

Investir dans notre avenir

Notre stratégie comporte depuis toujours un élément clé : investir dans l'expansion de la technologie à large bande, notamment dans TELUS Fibre, notre réseau à fibre optique de pointe. C'est ainsi que nous pouvons satisfaire à la demande croissante de nos clients en services de transmission de données, qu'il s'agisse de débits Internet plus rapides, de technologie 4K TV de nouvelle génération, de liaisons mobiles microcellulaires ou de télésoins à domicile. TELUS Fibre, par sa nature transformatrice, donne déjà des résultats fructueux. Cette technologie permet à nos clients de recourir à des pratiques d'affaires novatrices qui produisent des gains impressionnants en acquisition et en fidélisation de la clientèle et contribue à la mission que nous nous sommes donnée de transformer les soins de santé.

Nous avons annoncé des investissements pluriannuels de 1 milliard de dollars à Edmonton et à Vancouver pour créer deux des premiers centres urbains au Canada prêts à brancher à un réseau gigabit. Ainsi, des centaines de milliers de foyers, d'entreprises, de cliniques, d'hôpitaux et de lieux communautaires pourront être directement branchés à TELUS Fibre. À la fin de 2015, nous comptions déjà plus de 690 000 lieux prêts pour la fibre dans 63 collectivités de la Colombie-Britannique, de l'Alberta et du Québec.

Nous avons également participé à trois enchères du spectre du sans-fil en 2015, ce qui nous a permis de nous procurer une part additionnelle de 57 MHz à l'échelle nationale. Je note que nous avons acquis plus de spectre ces 30 derniers mois que dans les 28 dernières années. Grâce à ces investissements, nous avons essentiellement doublé notre part et pouvons poursuivre notre stratégie liée à l'évolution de nos services mobiles à long terme pour mieux combler les besoins de nos clients.

Ces investissements de TELUS en prévision de l'avenir sont conjugués à l'évolution de nos initiatives en processus et en efficacité qui soutiennent notre croissance. Dorénavant, nous poursuivrons la mise en œuvre d'activités comme celles qui, en 2015, comportaient des coûts de restructuration de 226 millions de dollars pour optimiser l'équipe et rationaliser notre parc immobilier. Ces mesures d'efficacité se sont traduites par une réduction nette d'environ 1 500 postes à temps plein, dont beaucoup consistaient en départs volontaires ou retraites anticipées.

Chez TELUS, nous savons bien nous distinguer en souscrivant totalement au pouvoir de la diversité; notre talentueuse équipe se veut l'authentique reflet de nos clients et des collectivités où nous exerçons nos activités. Par la diversité, le tout est supérieur à la somme de ses parties, ce qui nous permet de contribuer à un futur encore plus simple dans l'intérêt de tous.

Créer un futur encore plus simple pour nos collectivités

La culture d'entreprise de TELUS – ce qui la distingue – porte l'empreinte de la détermination inébranlable de son équipe à contribuer à l'essor social dans nos collectivités, particulièrement dans les domaines de la santé, de l'éducation et de l'environnement. Depuis 2000, nous avons versé 440 millions de dollars à des organismes caritatifs et communautaires du Canada et à l'étranger où TELUS International exerce ses activités. Mais avant tout, les membres de l'équipe ont consacré 6,8 millions d'heures de leur temps, soit l'équivalent de près de 900 000 journées de bénévolat, au service de nos communautés et concitoyens.

Si bien d'organisations procurent un soutien caritatif, peu d'entre elles offrent une vigueur et une passion populaires comme celles que nous offrons tout au long de l'année. À ce chapitre, nous avons célébré en 2015 le 10e anniversaire de la Journée du bénévolat TELUS par un nombre record de 17 850 membres de l'équipe, accompagnés de leurs parents et amis, participant à plus de 1 300 activités de bénévolat à la grandeur du pays. Au cours des dix dernières années, ces journées ont permis à 125 000 membres de la famille élargie de TELUS de consacrer plus de 350 000 heures au soutien de causes qui leur sont chères – donnant lieu à d'innombrables actes de bienveillance.

La chaleur, la compassion et la générosité de l'équipe TELUS se sont propagées un peu partout au monde en 2015, pas moins de 7 250 membres de l'équipe TELUS International ayant participé à des activités de bénévolat dans sept pays. J'ai bien l'impression que d'ici 2020 nous compterons quelque 30 000 bénévoles résolument engagés dans de telles activités à l'échelle mondiale.

Les comités d'investissement communautaire de TELUS jouent aussi un rôle marquant en réponse aux besoins de nos collectivités locales. Cette année, avec l'ajout du comité d'investissement communautaire d'Europe, nous comptons 15 comités dans le monde qui financent des initiatives et des organisations locales. Depuis leur création en 2005, nos comités d'investissement communautaire ont versé près de 53 millions de dollars à plus de 4 300 projets.

Chez TELUS, nous tenons à trouver un juste équilibre entre nos contributions économiques, sociales et environnementales, car nous aspirons à être une société socialement responsable. Nous tirons une grande fierté de la création d'une des premières tours de bureaux du Canada certifiées LEED (*Leadership in Energy and Environmental Design*) Platine, appelée TELUS Garden. Le nouveau foyer de notre équipe de Vancouver est l'une des tours les plus évoluées et les plus écologiques au monde qui permet de réduire jusqu'à 90 pour cent de notre demande en énergie et de diminuer les émissions de dioxyde de carbone de un million de kilogrammes par an. C'est comme si nous plantions 25 000 arbres chaque année. Grâce à ces caractéristiques, TELUS a pu soumettre au Conseil du bâtiment durable du Canada la feuille de pointage LEED la plus élevée à ce jour, ce qui dénote la spécificité d'avant-garde de TELUS Garden sur le plan environnemental.

Priorités de l'entreprise en 2016

Nos priorités d'entreprise orientent nos actions visant à faire progresser notre stratégie de croissance.

- Tenir la promesse de la marque Le futur est simple de TELUS en accordant la priorité aux clients, en améliorant la fiabilité et en devenant le chef de file mondial quant à la probabilité que nos clients recommandent nos produits, nos services et les membres de notre équipe
- Améliorer notre culture gagnante pour assurer la pérennité de notre avantage concurrentiel grâce à l'équipe la plus mobilisée au monde
- Poursuivre l'amélioration de notre efficacité et de notre fiabilité opérationnelles
- Accroître notre avantage concurrentiel en accélérant la construction de réseaux fiables qui répondent aux besoins des clients et en misant sur notre leadership en matière de technologies
- Assurer la position de chef de file de TELUS dans des marchés choisis des secteurs commercial, public et international
- Consolider la position de chef de file de TELUS en matière de gestion de l'information en soins de santé.

Relever les défis et saisir les occasions

TELUS jouit d'une excellente position pour faire fructifier ses acquis. Nous nous fions à notre stratégie éprouvée pour les années à venir et continuerons à investir des capitaux dans nos réseaux à large bande transformationnels en 2016. Comme nous l'avons fait en 2009, lorsque nous avons déployé la nouvelle génération de notre réseau mobile 4G, alors que l'incertitude économique sévissait, nos investissements stratégiques actuels expriment notre volonté d'accroître la valeur pour nos partenaires. Effectivement, au fil des 16 dernières années, TELUS a su investir magistralement en prévision de sa croissance, malgré des facteurs exogènes éprouvants et la volatilité économique.

Notre équipe reconnaît le rôle important que nous jouons dans le soutien de l'économie et la société numériques qui voient le jour au Canada. Nous continuerons à investir dans nos réseaux dans l'intérêt des entreprises, des gouvernements et des citoyens, afin de favoriser l'innovation qui alimentera et consolidera l'avantage concurrentiel de notre pays sur l'échiquier mondial.

Parce que j'ai totalement confiance en TELUS et pour mieux m'aligner aux intérêts de nos actionnaires dont le nombre dépasse 460 000, j'ai reçu, pour la sixième année d'affilée, l'intégralité de mon salaire en espèces de 2015 sous forme d'actions de TELUS. Par ailleurs, la somme de 10 millions de dollars que j'ai investie dans TELUS en fin d'exercice révèle sans l'ombre d'un doute ma foi inébranlable en la capacité de la société à suivre sa stratégie tout en procurant un rendement durable à nos actionnaires.

La faculté de persévérance que manifeste l'équipe TELUS est le sceau de notre succès et un trait distinctif puissant qui nous fait ressortir du lot. Par ailleurs, notre objectif prioritaire de 2016 demeure le même : faire passer les clients d'abord. Il nous permet d'avoir le privilège de gagner la confiance du client. En misant sur la passion et le talent d'une équipe des plus motivées et sur les avantages bien connus de notre culture de calibre mondial, nous progresserons inéluctablement vers notre but de devenir la société la plus recommandée du secteur tertiaire à l'échelle mondiale. Pour y parvenir, nous veillerons à prouver que le futur est encore simple à nos actionnaires, à nos clients, aux membres de l'équipe et aux collectivités auxquelles nous offrons nos services.

Merci du soutien indéfectible que vous nous accordez.

Darren

Darren Entwistle
Membre de l'équipe TELUS depuis 2000
Le 19 février 2016

rendre nos clients les plus **heureux** possible

+3,2 millions de Canadiens

Couverture du réseau LTE
2015 : 96 % de la population
2014 : 89 % de la population

+244 000

Abonnés aux services postpayés
2015 : 7,35 millions
2014 : 7,11 millions

+600 $

Produits d'exploitation par client sur la durée de l'appareil
2015 : 5 000 $
2014 : 4 400 $

+198 000

Fidélisation des abonnés
2015 : 2,17 millions
2014 : 1,97 million

Ce qui s'est produit dans le secteur

- La croissance du secteur de la mobilité s'est poursuivie au Canada en 2015, marquée par un ajout estimé à 780 000 nouveaux abonnés aux services postpayés et une hausse des produits de 7 pour cent
- L'adoption soutenue de téléphones intelligents et de tablettes à plus grands écrans, plus performants, et la transmission accrue des données qui en découle ont considérablement contribué à la croissance
- Les télécommunicateurs mobiles ont dépensé 2,9 milliards de dollars dans les enchères du spectre du sans-fil en 2015
- Les télécommunicateurs canadiens ont continué à investir massivement pour améliorer leurs réseaux 4G LTE, acquérir du spectre et se doter de nouveaux sites cellulaires pour pouvoir répondre à la croissance rapide de l'utilisation des données
- Les coûts d'acquisition et de fidélisation de la clientèle ont connu une hausse marquée et exercé une pression sur le bénéfice, malgré le nouvel élan au pouvoir d'attraction des téléphones intelligents évolués que donne le nombre accru d'abonnés potentiels aux services mobiles postpayés en raison de l'échéance imminente des contrats de deux et de trois ans au Canada
- En mai, le CRTC a déterminé qu'il réglementera les tarifs des services nationaux d'itinérance de gros que les grands télécommunicateurs peuvent imposer aux nouveaux venus sur le marché du sans-fil au Canada. Un processus de révision des tarifs a été entrepris, les tarifs définitifs devant être annoncés mi-2016
- En mai, Rogers a acquis Mobilicity pour 465 millions de dollars. En décembre, Shaw Communications a annoncé l'acquisition de Wind Mobile Canada pour 1,6 milliard de dollars.

Comment nous sommes sortis du lot

- Notre détermination à faire passer les clients d'abord nous a permis d'afficher le taux de désabonnement moyen mensuel le plus faible du secteur, soit 0,94 pour cent, dans les services postpayés et une belle augmentation des abonnés à ces services
- Nous avons continué d'investir massivement dans notre réseau 4G LTE, notamment dans l'intégration de la technologie à petites cellules, pour rehausser encore l'expérience client
- Nous avons dégagé des produits d'exploitation par client sur la durée de l'appareil de plus de 5 000 $ – parmi les plus élevés du secteur
- Les produits que nous tirons du service mobile ont augmenté de 5 pour cent en 2015, grâce à l'ajout net de 244 000 abonnés aux services postpayés et à une hausse des produits mensuels moyens par appareil d'abonné (PMAA) de 1,9 pour cent découlant de l'utilisation accrue des données
- Grâce à l'augmentation de notre clientèle et des PMAA et à l'attention soutenue que nous portons à l'efficacité, le BAIIA tiré du service mobile – excluant les coûts de restructuration et autres coûts – a augmenté de cinq pour cent, malgré la hausse des coûts de fidélisation.

RÉSULTATS DE 2015 – SERVICE MOBILE

+4,8 %

produits tirés des services de réseau (externes)
6,30 milliards de dollars

+4,7 %

BAIIA[1]
2,89 milliards de dollars

OBJECTIFS POUR 2016 – SERVICE MOBILE[2]

+2 à 3 %

produits tirés des services de réseau (externes)
6,425 à 6,490 milliards de dollars

+3 à 6 %

BAIIA[1]
2,975 à 3,060 milliards de dollars

le futur est encore simple

Nos boutiques de nouvelle génération sont conçues en fonction des clients. Elles leur proposent une expérience multisensorielle dans un environnement interactif où ils peuvent essayer une vaste gamme de solutions numériques utilitaires, dont les plus récents modèles de téléphones intelligents et de tablettes. Nos experts sur place sont toujours prêts à rencontrer individuellement les clients pour les conseiller ou les aider à renouveler un abonnement.

1 Excluant les coûts de restructuration et autres coûts.
2 Consulter la Mise en garde concernant les énoncés prospectifs figurant à la page 38.

En 2015, nous avons atteint de nouveaux sommets en :

- rehaussant l'expérience client, en étant à l'écoute de nos clients et en donnant suite à leurs commentaires
- enregistrant une croissance de 3,4 pour cent de notre clientèle des services postpayés, qui est passée à 7,35 millions d'abonnés
- améliorant nos offres l'itinérance mobile par le lancement de Prêt pour l'itinérance[MC] aux É.-U., solution d'itinérance intégrée offerte aux entreprises, et de Voyagez connecté É.-U. qui permet aux clients de profiter des tarifs de leur forfait actuel pendant qu'ils sont aux États-Unis
- investissant 2 milliards de dollars aux trois enchères du spectre du sans-fil pour élargir notre bande de spectre nationale d'environ 57 MHz et ainsi soutenir la croissance des données mobiles
- améliorant le réseau 4G LTE et étendant sa couverture à de nouveaux marchés; plus rapide que jamais, il dessert maintenant environ 35 millions de Canadiens
- étoffant notre catalogue de solutions clé en main novatrices pour aider les entreprises à exploiter le potentiel de l'Internet des objets (IdO)
- lançant la Plateforme de connectivité mondiale IdO de TELUS, qui permet aux entreprises canadiennes de développer leurs activités dans pratiquement tous les pays.

En 2016, nous comptons faire passer les clients d'abord et nous allons :

- continuer à rehausser l'expérience client, mesurée par la probabilité que nos clients recommandent nos produits et services
- élargir notre clientèle abonnée aux services postpayés tout en stimulant la croissance rentable des téléphones intelligents et des services de données
- aider nos clients à adopter un mode de vie plus sain par l'ajout de moniteurs d'activité, de montres intelligentes et d'accessoires audio à nos réseaux de distribution
- accroître notre part du marché des petites et moyennes entreprises à l'échelle nationale grâce à notre offre en intégration de services et à nos centres de données Internet intelligents
- continuer d'orienter notre attention sur les nouveaux secteurs de croissance, comme l'IdO, pour aider les entreprises à utiliser des appareils branchés à Internet dans le cadre de leurs activités et à accroître leur efficacité, leur productivité et leur rentabilité
- miser, dans nos activités mobiles, sur une croissance des produits tirés des services de réseau et du BAIIA de l'ordre de trois pour cent et de six pour cent respectivement.

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

croître par des **investissements soutenus**

+8,6 %	+91 000	+89 000	+91 000
Produits – transmission de données	**Abonnés au service Internet**	**Abonnés au service de télévision**	**Connexions clients – service filaire**
2015 : 3,78 milliards $	**2015 : 1 566 000**	**2015 : 1 005 000**	**2015 : 4 038 000**
2014 : 3,47 milliards $	2014 : 1 475 000	2014 : 916 000	2014 : 3 947 000

Ce qui s'est produit dans le secteur

- En 2015, le marché des communications filaires a été touché par le ralentissement économique un peu partout au Canada, et surtout en Alberta
- La hausse des produits tirés des services de transmission de données, IP et Internet évolués, qui s'est poursuivie, a été contrebalancée par le recul continu des services patrimoniaux de transmission de la voix à marge élevée attribuable à la concurrence et à la technologie de remplacement
- Les télécommunicateurs ont annoncé leur intention d'élargir considérablement leurs réseaux à fibre optique pour soutenir la croissance de leurs services Internet et de télévision résidentiels et de leurs solutions d'affaires
- Le télédivertissement est demeuré un créneau de croissance pour les entreprises de télécommunications, aux dépens des sociétés de télévision par câble et par satellite, qui réagissent en renouvelant leurs offres
- Les fournisseurs de services vidéo par contournement ont continué d'attirer les abonnés et d'influencer les tendances de visionnement
- Les câblodistributeurs ont accentué la concurrence sur le marché des petites et moyennes entreprises (PME) en investissant dans la fibre et les centres de données Internet pour suivre le rythme
- Le CRTC a publié des décisions sur les services de télédiffusion, dont les services à la carte et tenu des audiences publiques pour examiner les services filaires de gros, y compris la question de l'accès obligatoire des concurrents aux installations de fibres optiques jusqu'aux locaux de l'abonné.

Comment nous sommes sortis du lot

- Nos investissements importants dans la technologie à large bande nous ont permis d'offrir aux clients un divertissement au foyer de qualité, grâce à Internet haute vitesse et à notre service Télé OPTIK unique
- Nos ensembles de services résidentiels conviviaux nous ont distingués sur le marché et ont suscité de l'intérêt pour nos services Internet haute vitesse et Télé OPTIK
- Notre gamme complète de solutions infonuagiques et d'affaires a ciblé certains segments de haute valeur du secteur d'affaires et du secteur public à la grandeur du pays. Nous avons offert aux PME des solutions d'intégration mobile et filaire fiables
- TELUS a été l'un des rares télécommunicateurs établis au monde dont les produits et le BAIIA tirés du service filaire et le nombre d'abonnés à ce service ont augmenté en 2015
- Pour la troisième année consécutive, nous avons enregistré une hausse annuelle du BAIIA du service filaire, de quatre pour cent.

RÉSULTATS DE 2015 – SERVICE FILAIRE

+2,8 %
produits (externes)
5,57 milliards de dollars

+4,4 %
BAIIA[1]
1,60 milliard de dollars

OBJECTIFS POUR 2016 – SERVICE FILAIRE[2]

+2 à 3 %
produits (externes)
5,680 à 5,735 milliards de dollars

+3 à 6 %
BAIIA[1]
1,650 à 1,695 milliard de dollars

le futur est encore simple

Avant l'arrivée de la télévision à la carte en 2016, qui permettra aux consommateurs de choisir la programmation chaîne par chaîne, TELUS a fait preuve d'audace. En 2015, nous avons repensé nos forfaits Thématiques Télé OPTIK pour offrir des forfaits réduits, plus abordables et mieux adaptés aux besoins de nos clients. Résultat? Notre offre de programmation et de chaînes de télévision est la plus flexible du secteur.

1 Excluant les coûts de restructuration et autres coûts.
2 Consulter la Mise en garde concernant les énoncés prospectifs figurant à la page 38.

En 2015, nous avons cherché des nouveaux créneaux en :

- étendant et en améliorant notre réseau à large bande, grâce à des investissements pluriannuels de 1 milliard de dollars à Edmonton et à Vancouver pour brancher foyers et entreprises à TELUS Fibre, notre réseau à fibre optique gigabit
- élargissant notre couverture à 2,85 millions de foyers en Colombie-Britannique, en Alberta et dans l'Est du Québec, par l'offre de débits de largeur de bande d'un maximum de 50 mégabits par seconde à plus de 90 pour cent de la clientèle. Plus de 690 000 de ces foyers et bureaux sont prêts à être branchés à notre nouveau réseau à fibre optique
- bonifiant notre programmation Télé OPTIK par l'offre de plus de diffusions en direct en continu sur Télé OPTIK Mobile, de services de contournement intégrés comme Crave TV et Netflix qui fonctionnent avec un décodeur et de nouveaux forfaits Thématiques réduits et qui offrent plus de flexibilité aux abonnés des services de télévision
- élargissant la base d'abonnés à notre service de télévision de 9,7 pour cent, soit de 89 000 nouveaux abonnés, nous permettant de franchir le cap du million d'abonnés cinq ans seulement après le lancement du service Télé OPTIK
- rehaussant considérablement l'expérience client des consommateurs, des PME et des grandes entreprises, mesurée par la probabilité qu'ils recommandent les produits et services de TELUS.

En 2016, nous comptons faire passer nos services à un échelon supérieur et nous allons :

- rehausser encore l'expérience client, en accordant la priorité aux clients, en simplifiant les produits et en offrant un service exceptionnel tout en améliorant l'efficacité opérationnelle
- accroître davantage la fiabilité, le débit et les fonctionnalités de notre réseau évolué à large bande
- augmenter encore le nombre d'abonnés à nos services Télé OPTIK et Internet en offrant de nouveaux services novateurs et en faisant la promotion de nos forfaits
- stimuler les ventes et l'efficacité sur les marchés d'affaires grâce à une connectivité améliorée, à des offres simples et ciblées, à des solutions sur mesure et à un service à la clientèle de grande qualité
- étendre et faire évoluer les activités de TELUS International et sa stratégie en perfectionnant nos ressources et en attirant de nouveaux clients
- faire progresser notre stratégie d'amélioration des soins de santé en stimulant l'adoption de nos solutions novatrices en technologie de soins de santé, afin d'appuyer une collaboration accrue dans l'ensemble du système au bénéfice des patients
- miser, dans nos activités filaires, sur une croissance des produits de l'ordre de trois pour cent et du BAIIA de l'ordre de six pour cent.

Regardez la télé en direct quand et où vous le voulez sur votre tablette ou téléphone intelligent grâce à Télé OPTIK Mobile. Visitez **telus.com/tvonthego**.

nous donnons où nous vivons

Guidés par notre devise unique d'investissement communautaire – Nous donnons où nous vivons – nous contribuons à améliorer la vie des membres de nos collectivités en misant sur la force de la collaboration et de la mobilisation. Nous cherchons à apporter une contribution positive dans les domaines de la santé, de l'éducation et de l'environnement en misant sur notre technologie pour favoriser le bien-être et l'amélioration des soins de santé, préparer l'avenir des jeunes et promouvoir un environnement durable.

Célébrer 10 ans d'engagement communautaire

À l'échelle mondiale, 25 000 bénévoles ont retroussé leurs manches et participé aux Journées du bénévolat de TELUS pour le bien de leurs collectivités en 2015.

Rien qu'au Canada, 17 850 membres de l'équipe TELUS, en poste et retraités, parents et amis se sont rassemblés aux quatre coins du pays pour célébrer le 10e anniversaire des Journées du bénévolat de TELUS. Ensemble, ces bénévoles ont participé à plus de 1 300 activités communautaires et caritatives.

De plus, 7 250 membres de l'équipe TELUS International, en poste et retraités, parents et amis ont participé à 11 Journées du bénévolat de TELUS au Guatemala, aux Philippines, au Salvador, au Royaume-Uni, aux États-Unis (Arizona et Nevada) et, pour la première fois, en Roumanie et en Bulgarie.

Donner localement grâce à notre approche inédite

En juin, nous avons mis sur pied notre 15e comité d'investissement communautaire, le Comité d'investissement communautaire de TELUS International en Europe, pour répondre aux besoins locaux en Bulgarie et en Roumanie. Nous comptons désormais 11 comités d'investissement communautaire au Canada et quatre à l'international, au Salvador, au Guatemala, aux Philippines et en Europe orientale. Ces comités apportent une contribution importante dans leurs collectivités respectives.

Les besoins variant d'une collectivité à l'autre, chaque comité confie le soin de prendre les décisions de financement à des personnalités locales et à des membres de l'équipe sur place connaissant le mieux leurs collectivités. Leur objectif est de remettre des subventions aux organismes de charité qui appuient les jeunes à l'échelle locale. Nous privilégions les projets qui mettent l'accent sur l'innovation technologique et sociale.

L'année dernière, nos 11 comités d'investissement communautaire de TELUS au Canada ont versé 5,3 millions de dollars à des œuvres caritatives locales et donné leur appui à plus de 480 projets communautaires. En outre, nos comités d'investissement communautaire TELUS International ont versé 400 000 $ à des œuvres caritatives locales et donné leur appui à 56 projets. Depuis leur création, en 2005, ces comités novateurs ont contribué par plus de 52,75 millions de dollars à des organismes caritatifs locaux et soutenu plus de 4 300 projets communautaires.

Encourager la passion de l'équipe TELUS pour l'entraide

Notre équipe est déterminée à s'investir dans les causes sociales pour faire avancer les choses dans les collectivités où nous vivons et travaillons. Ainsi, en 2015, TELUS et les membres de son équipe, en poste et retraités, ont versé 44 millions de dollars à des organismes caritatifs et sans but lucratif et consacré plus de 830 000 heures au bénévolat.

Le programme Dons de charité de l'équipe TELUS est un élément clé de cette contribution. Ce programme offre aux membres de l'équipe TELUS, en poste et retraités, aux membres du conseil d'administration et à nos détaillants une occasion unique d'appuyer les causes qui leur tiennent à cœur, puisque pour chaque don, TELUS verse une somme équivalente. L'année dernière, nous avons ainsi donné ensemble 4,9 millions de dollars à plus de 2 250 œuvres de bienfaisance.

De plus, lorsqu'un membre de l'équipe TELUS, en poste ou retraité, dépasse 50 heures de bénévolat par année, nous faisons un don à l'organisme caritatif choisi par ce membre. Ce programme nous a permis de verser, en 2015, plus de 545 000 $ à des organismes caritatifs et sportifs sans but lucratif.

L'équipe TELUS est fermement résolue à s'investir pour améliorer les choses dans nos collectivités. Globalement, les membres de l'équipe TELUS, en poste et retraités, ont consacré 830 000 heures au bénévolat en 2015. Visitez **telus.my/TELUSvolunteers** pour constater l'importance du bénévolat chez TELUS.

Inspirer les jeunes par l'éducation

Nous utilisons la technologie pour sensibiliser les jeunes et leur donner la capacité d'agir. Nous contribuons ainsi à encourager et à mobiliser la prochaine génération de leaders communautaires et d'agents de changement.

Parmi nos partenariats clés, nous comptons celui que nous avons établi avec Enfants Entraide, un organisme qui partage notre vision d'aide aux jeunes. TELUS est le cocommanditaire en titre national d'Unis pour l'action, l'événement organisé par Enfants Entraide qui incite les jeunes à prendre conscience des enjeux sociaux et à s'investir dans leurs collectivités. L'année dernière, les neuf événements d'Unis pour l'action ont attiré plus de 120 000 participants à la grandeur du Canada.

TELUS AVERTI (utilisation d'Internet et des téléphones intelligents en toute sécurité) offre de la formation de pointe et des conseils aux parents, aux éducateurs et aux enfants sur l'utilisation sécuritaire et responsable d'Internet. Ce programme de sensibilisation gratuit contribue à la sécurité des citoyens à l'ère du numérique. Depuis sa création en 2013, plus de 850 000 Canadiens ont profité du contenu et des ressources proposés par TELUS AVERTI.

Promouvoir le bien-être et un mode de vie sain

Notre volonté d'aider les Canadiens à mieux gérer leur santé et celle de leurs proches constitue un autre pilier de notre stratégie d'investissement communautaire. En privilégiant des partenariats qui font la promotion d'un mode de vie sain, nous aidons les membres de la prochaine génération à faire des choix éclairés pour leur avenir.

Ainsi, nous commanditons le Club Jeunesse 60 minutes, programme offert gratuitement dans les écoles qui met au défi les enfants de la maternelle à la sixième année de faire de l'activité physique 60 minutes par jour. En 2015, environ 40 000 enfants ont participé à ce programme et appris à opter pour des habitudes de vie saines et à suivre leur progression en ligne.

Nous sommes également le commanditaire en titre de la Marche pour la guérison du diabète de TELUS, qui vise à recueillir des fonds pour la Fondation de la recherche sur le diabète juvénile (FRDJ). En 2015, environ 4 000 membres de l'équipe TELUS, en poste et retraités, parents et amis ont pris part à la Marche dans 50 collectivités et ont pu ainsi recueillir plus de 380 000 dollars.

Les collectivités au cœur de nos priorités

Nous tenons à nous distinguer en tant que société socialement responsable qui contribue au mieux-être des collectivités. Nos programmes novateurs de marketing de causes sociales permettent à nos clients de certains marchés d'appuyer des organismes locaux lorsqu'ils s'abonnent à Télé OPTIK ou achètent des téléphones intelligents ou d'autres produits. Par exemple, dans le cadre de la campagne Fibre for Good, qui souligne le lancement de notre nouveau réseau à fibre optique, TELUS fait des dons à des organismes caritatifs locaux au nom des résidents qui sont passés au service Télé OPTIK sur le réseau à fibre optique. Grâce à de tels programmes, nous avons versé 1,2 million de dollars pour appuyer 60 projets communautaires en 2015.

En outre, nous veillons à ce que nos immeubles soient conçus de façon à satisfaire aux normes LEED (de l'anglais *Leadership in Energy and Environmental Design*) les plus élevées. TELUS Garden, notre nouveau siège social à Vancouver inauguré en septembre, est l'une des premières tours de bureaux au Canada certifiées LEED Platine. TELUS Sky, le nouveau complexe immobilier de Calgary qui logera nos bureaux, est également construit selon les normes LEED Platine.

Pour en savoir plus au sujet de l'approche de TELUS en matière de durabilité, visitez **sustainability.telus.com/fr**.

nous célébrons la **transparence**

Nous avons rencontré des membres de notre équipe de direction afin de discuter avec eux de sujets importants pour nos investisseurs. Plusieurs aspects clés de nos activités ont été abordés, dont notre stratégie axée sur les clients, l'avenir de la technologie à large bande, les solutions de troisième vague de prochaine génération et les moteurs de croissance.

JB

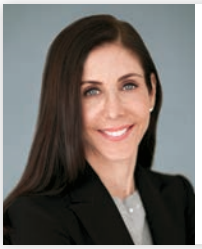
Josh Blair
Chef des affaires de l'entreprise, vice-président à la direction (VPD), TELUS Santé et TELUS International, et président, Solutions d'affaires, Ouest du Canada

DF

David Fuller
VPD et président, Solutions consommateurs et Solutions aux PME de TELUS

TG

Tony Geheran
VPD et président, Réseaux à large bande



SM

Sandy McIntosh
VPD, Personnes et culture, et chef des Ressources humaines

Les clients d'abord

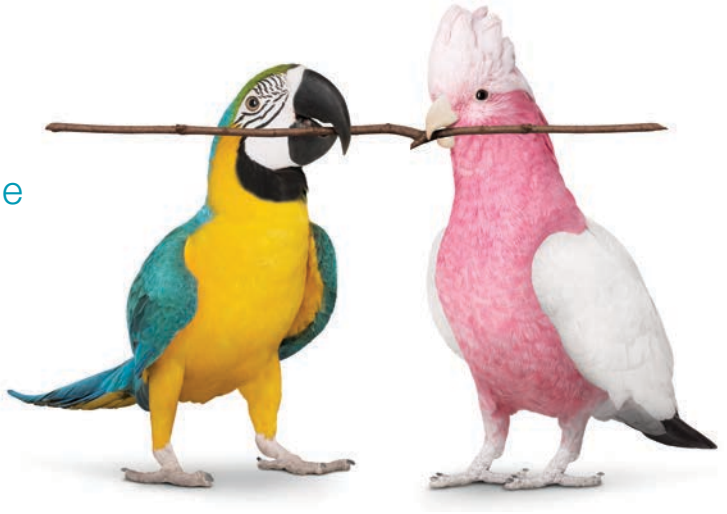
Comment TELUS gardera-t-elle son avantage concurrentiel, surtout lorsque ses concurrents investissent massivement, eux aussi, dans le service à la clientèle?

DF Depuis plus de cinq ans, notre stratégie axée sur les clients est au cœur de chaque décision que nous prenons. Nous sommes résolus à améliorer notre service jour après jour et à montrer à nos clients comment TELUS peut leur en donner toujours plus – comme le prouvent les 200 000 séances offertes l'année dernière en magasin dans nos Centres de formation TELUS[MD] et le délai d'installation des services de télévision inférieur à une heure, sans oublier la détermination de nos représentants au service à la clientèle de ne pas raccrocher tant que nos clients n'ont pas obtenu pleine satisfaction. Nous innovons régulièrement notre offre de services et les rendons toujours plus conviviaux. Qu'on pense à nos nouveaux forfaits Thématiques pour la télévision, qui donnent plus de choix aux clients, et à nos solutions de gestion de données en temps réel de pointe pour les clients du service mobile. Nous cherchons constamment à nous améliorer, parce que c'est nécessaire pour continuer à répondre aux besoins évolutifs de nos clients et à leur faire vivre sans cesse une expérience client de classe mondiale.

SM Notre formidable équipe place les clients au cœur de tout ce qu'elle entreprend. Son énergie, son enthousiasme et sa passion nourrissent notre culture, qui est notre différenciateur clé. À un moment où notre secteur et notre entreprise évoluent à un rythme trépidant, nous préparons l'avenir en aménageant chez TELUS un milieu de travail axé sur la simplicité et la clarté, l'innovation quotidienne et l'apprentissage permanent. En plus de bien définir les rôles de nos employés, nous investissons dans le perfectionnement de leurs compétences pour être en mesure de répondre aux besoins de nos clients, aujourd'hui comme demain. En favorisant une culture qui valorise le changement et la collaboration et met l'accent sur la qualité de l'expérience vécue par les clients et les membres de l'équipe, nous consoliderons notre avantage concurrentiel et assurerons notre réussite à long terme.

« Notre formidable équipe place les clients au cœur de tout ce qu'elle entreprend. Son énergie, son enthousiasme et sa passion nourrissent notre culture, qui est notre différenciateur clé. »

Sandy McIntosh
VPD, Personnes et culture, et chef des Ressources humaines



Être agile dans une économie fragile

Quelles seront les répercussions du ralentissement économique, notamment en Alberta, et que ferez-vous pour en limiter les effets?

JB Sans nul doute, la situation économique n'est pas rose pour certains citoyens et certaines entreprises du Canada. Nous travaillons en étroite collaboration avec nos grandes entreprises et PME clientes, surtout en Alberta, pour leur offrir une valeur exceptionnelle. Nous cherchons à accroître leur efficacité au moyen de solutions, comme les communications unifiées, les services infonuagiques, Internet des objets (IdO) et l'impartition de processus opérationnels (IPO). Du côté du service mobile, nos forfaits Partagez Plus, nos ensembles de données et les avis d'utilisation de données en temps réel offrent un excellent rapport qualité-prix à nos clients soucieux de leur budget. Nous avons travaillé d'arrache-pied pour diversifier nos produits d'exploitation par secteurs (dont ceux de nos divisions en plein essor de la santé et de l'IPO) et par régions dans l'ensemble du Canada, ce qui permet de limiter les conséquences du ralentissement économique. De toute évidence, les perspectives sont bonnes, compte tenu du potentiel de croissance à long terme de notre importante clientèle de la Colombie-Britannique et de l'Alberta et de sa proximité avec les marchés de l'Asie-Pacifique en pleine expansion. TELUS a toujours su tirer son épingle du jeu au cours des différents cycles économiques et conjonctures plus difficiles en préconisant la rentabilité. Nous garderons ce cap en 2016 et par la suite.

TG Nous ne dérogeons pas à notre stratégie de croissance nationale. Nous effectuons, dans nos marchés nationaux, un investissement générationnel dans TELUS Fibre, notre nouveau réseau à fibre optique. Nous investirons notamment 1 milliard de dollars à Edmonton et à Vancouver au cours des prochaines années pour que ces collectivités puissent se brancher au réseau gigabit.

À la fin de 2015, 63 collectivités du Canada disposaient d'un accès direct à notre réseau à fibre optique, et ce nombre croît rapidement. La connectivité par fibre stimulera le développement, la diversification et la flexibilité économique et permettra aux entreprises régionales de la Colombie-Britannique, de l'Alberta et de l'Est du Québec à être concurrentielles à l'échelle mondiale. TELUS Fibre, l'avenir de notre réseau filaire, génère de nouvelles occasions de croissance dans les services Internet haute vitesse et Télé OPTIK, les soins de santé, l'infonuagique, la sécurité des données, les solutions de TI gérées et les solutions machine à machine (MàM). Parallèlement, nous misons sur cet investissement pour accroître, au moyen de la technologie à petites cellules, les capacités et la couverture mobiles dans l'intérêt de nos clients.

L'avenir de la technologie à large bande

Quelle sera la valeur ajoutée de TELUS Fibre pour les Canadiens?

TG Les retombées sont déjà considérables – augmentation des taux de pénétration des services auprès de notre clientèle établie et de nos nouveaux clients, et des produits d'exploitation par client, diminution des taux de désabonnement et des frais d'entretien. Ces résultats confirment notre vision stratégique : investir dans la fibre est le bon choix à long terme. Notre réseau à fibre optique offrira à nos clients une fiabilité et des capacités accrues pour des générations à venir. Notre réseau gigabit permet de procurer les débits les plus rapides possible aux foyers, aux entreprises, aux services d'éducation et aux installations médicales et communautaires, ce qui améliore l'expérience de connectivité des Canadiens. Cette technologie permettra au Canada de demeurer à l'avant-garde de l'innovation et d'attirer toujours plus d'investissements étrangers dans tous les secteurs.

« Notre réseau gigabit permet de procurer les débits les plus rapides possible aux foyers, aux entreprises, aux services d'éducation et aux installations médicales et communautaires, ce qui améliore l'expérience de connectivité des Canadiens. »

Tony Geheran
VPD et président, Réseaux à large bande

JB En outre, TELUS Fibre nous aide à faire face au principal enjeu de notre temps : l'avenir des soins de santé. Nous disposons d'un avantage particulier sur la plupart des sociétés offrant des solutions en santé, puisque nous procurons nos produits et services de technologie de l'information en soins de santé au moyen de nos propres réseaux à large bande. Notre réseau à fibre optique s'améliorant constamment, nous pouvons offrir une connexion sûre à des débits plus rapides dans l'ensemble du continuum des soins de santé : cabinets de médecins, pharmacies, cliniques, laboratoires, hôpitaux, assureurs et domiciles des patients. Il est fascinant de voir comment TELUS Fibre contribue à la transformation des soins de santé, notamment au passage à un système axé autour du patient qui met à la fois l'accent sur la guérison et la prévention par le bien-être.

Les solutions de troisième vague

Laquelle de vos technologies de troisième vague suscite le plus d'intérêt sur le marché?

DF Nous investissons dans des technologies de nouvelle génération qui permettront aux consommateurs d'être plus branchés que jamais entre eux, ainsi qu'aux médias sociaux et à différentes formes de contenu. Ces plateformes technologiques aident les entreprises à exercer leurs activités de façon plus rentable et à contrôler chaque aspect de ces activités pour stimuler la croissance. Par la puissance de nos réseaux de calibre mondial, nos solutions IdO et notre technologie MàM offrent de plus en plus de perspectives aux consommateurs et aux entreprises. Avec nos partenaires, nous avons développé notre marché IdO en ligne pour aider les entreprises à être plus efficaces, à réduire leurs coûts, à accroître leur revenu et à contrôler leurs ressources. Nous avons aussi lancé Connexion Affaires TELUS, notre gamme de solutions infonuagiques et de communications unifiées d'affaires et mobiles. Les frontières entre logiciels, TI et communications s'estompant, nous discutons moins de produits et services avec les clients et plus d'objectifs et défis. Ce qui intéresse nos clients, ce sont des solutions de l'ère numérique qui les aident à gérer leur santé et leur bien-être, leur foyer et leur vie familiale.

JB En outre, les solutions de troisième vague contribuent à améliorer la santé des patients. Ainsi, plus de 3 400 médecins au pays ont recours à notre application de gestion des dossiers médicaux électroniques (DME), et leurs commentaires sont très positifs. Cette application pour téléphone intelligent permet aux médecins de gérer leur journée de travail et d'accéder

le futur est encore simple

« Nous avons prouvé qu'en investissant dans l'excellence du service, nous rendons nos clients plus heureux. En retour, ils investissent davantage dans nos services. »

David Fuller
VPD et président, Solutions consommateurs et Solutions aux PME de TELUS

« En outre, TELUS Fibre nous aide à faire face au principal enjeu de notre temps : l'avenir des soins de santé. Nous disposons d'un avantage particulier sur la plupart des sociétés offrant des solutions en santé, puisque nous procurons nos produits et services de technologie de l'information en soins de santé au moyen de nos propres réseaux à large bande. »

Josh Blair
Chef des affaires de l'entreprise, VPD, TELUS Santé et TELUS International, et président, Solutions d'affaires, Ouest du Canada

aux dossiers de leurs patients, au bureau, à l'hôpital ou sur la route. Autre exemple : nos solutions de télésoins à domicile, qui permettent aux patients souffrant de maladie chronique de transmettre leurs signes vitaux et leurs symptômes à leurs soignants, sans quitter le confort de leur foyer. Le prêt-à-porter informatique constitue pour nous un troisième créneau de croissance. Outre les bracelets intelligents qui surveillent le niveau d'activité et la qualité du sommeil, nous lançons des solutions d'aide à la vie autonome, comme les détecteurs de chute pour aînés. Les services de télésoins et télésoins à domicile sont de plus en plus populaires. Nous vous invitons à aller découvrir et essayer nos solutions de troisième vague dans certaines boutiques TELUS, dont nos boutiques Expérience branchée à Toronto et à Edmonton.

Moteurs de croissance

Comment allez-vous générer une croissance soutenue?

SM Notre organisation est complexe et notre secteur ne cesse d'évoluer. Il est donc essentiel que chaque membre de notre équipe connaisse son rôle chez TELUS et la façon dont il doit contribuer à l'atteinte des résultats visés. En misant sur une culture qui incite à innover jour après jour, nous redéfinirons encore et encore de nouvelles façons de travailler qui simplifieront nos processus et nous permettront d'être plus efficaces. Ce faisant, nous mettrons l'accent sur la mobilisation des membres de l'équipe, qui s'est avérée être la source d'une expérience client exceptionnelle et d'une solide performance en affaires.

DF Nous avons prouvé qu'en investissant dans l'excellence du service, nous rendons nos clients plus heureux. En retour, ils investissent davantage dans nos services. Par ailleurs, la qualité et la fiabilité supérieures de nos services réduisent considérablement les pertes de temps et les sources de mécontentement pour nos clients. En retour, nos frais de soutien sont beaucoup moins élevés. Nous pouvons ainsi investir de façon soutenue dans l'expérience client et lancer des services simples et transparents, à valeur ajoutée. Ces initiatives nous aident à fidéliser nos clients actuels. En retour, ces clients recommandent nos services à d'autres Canadiens – un cercle vertueux est ainsi créé.

TG Grâce au déploiement de TELUS Fibre, de la technologie LTE évoluée et de la technologie mobile à petites cellules, de nouvelles collectivités ont accès à nos réseaux de calibre mondial. Ces investissements permettent de jeter les fondations nécessaires à l'avènement des villes intelligentes du futur et de l'économie numérique dont leurs citoyens dépendront. Nous ne nous contentons jamais du statu quo. Aussi cherchons-nous constamment des façons d'accroître la fiabilité de nos réseaux, d'offrir des solutions à la fine pointe de la technologie et d'améliorer l'expérience client afin de continuer à satisfaire nos clients et de mériter leur fidélité.

JB Nous ne comptons pas déroger à notre stratégie de croissance nationale et y intégrons les commentaires de nos clients pour nous améliorer sans cesse. TELUS est l'un des plus grands et des plus importants investisseurs du Canada au chapitre des infrastructures. Au cours des 15 dernières années, nous avons su investir pour nous positionner en tête du secteur pour ce qui est du service à la clientèle, de la performance opérationnelle et des résultats financiers. Nous poursuivrons sur cette lancée tout en investissant aussi dans l'amélioration de nos processus et de notre efficacité pour alimenter notre croissance à long terme.

montrer la voie à suivre

Selon vous, en quoi TELUS se démarque-t-elle?

Phil Bates
Notre esprit d'équipe nous permet de collaborer à faire les bonnes choses pour nos clients

Josh Blair
Notre équipe a le courage d'innover pour soutenir les clients

David Fuller
Jour après jour, notre équipe cherche des façons d'améliorer encore l'expérience client

Tony Geheran
Nous ne craignons pas d'être différents : nous suivons notre stratégie, pas les tendances du secteur

John Gossling
Nos valeurs et notre détermination à améliorer l'expérience client

François Gratton
Nous voulons changer le cours des choses pour nos clients, collègues et collectivités

Sandy McIntosh
Notre culture et notre détermination à rendre le futur simple pour les Canadiens

Monique Mercier
Notre capacité de nous regrouper, d'innover sans cesse et d'être à l'écoute de nos clients

Eros Spadotto
Notre équipe exceptionnelle nous permet de voir grand et de répondre aux attentes des clients

Phil Bates Josh Blair David Fuller Tony Geheran

Phil Bates
Vice-président à la direction (VPD), Exploitation et développement de solutions applicatives
Lieu : Vancouver (Colombie-Britannique)
Au service de TELUS depuis : 2003
Membre de la direction depuis : 2015
Éducation : Baccalauréat en technologie (génie électrique), Rochester Institute of Technology; M.B.A., University of Rochester; et maîtrise en ingénierie et architecture des systèmes, University of Southern California
Conseils et affiliations : BC Technology Industry Association
Titres de TELUS : 56 668

Josh Blair
Chef des affaires de l'entreprise, VPD, TELUS Santé et TELUS International, et président, Solutions d'affaires, Ouest du Canada
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 la Cures for Kids Foundation; et vice-président du Comité d'investissement communautaire de TELUS à Vancouver
Titres de TELUS : 265 325

Darren Entwistle
Président et chef de la direction
Ses notes biographiques se trouvent à la page 26.

David Fuller
VPD et président, Solutions consommateurs et Solutions aux PME de TELUS
Lieu : Toronto (Ontario)
Au service de TELUS depuis : 2004
Membre de la direction depuis : 2014
Éducation : Baccalauréat ès sciences appliquées (génie), Queen's University; et M.B.A., York University
Conseils et affiliations : Le Conservatoire royal
Titres de TELUS : 93 374

Tony Geheran
VPD et président, Réseaux à large bande
Lieu : Vancouver (Colombie-Britannique)
Au service de TELUS depuis : 2001
Membre de la direction depuis : 2015
Éducation : Diplôme (marketing), Chartered Institute of Marketing; brevet professionnel en administration des affaires, Open University; et certification d'ingénieur électrique et mécanique, Marine royale
Conseils et affiliations : Vice-président du Comité d'investissement communautaire de TELUS à Vancouver
Titres de TELUS : 64 162

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

John Gossling | François Gratton | Sandy McIntosh | Monique Mercier | Eros Spadotto

John Gossling
VPD et chef des services financiers
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 : Fellow de l'Institut des comptables professionnels agréés de l'Ontario
Titres de TELUS : 79 798

François Gratton
VPD et président, Solutions d'affaires Est du Canada et TELUS Québec
Lieu : Montréal (Québec)
Au service de TELUS depuis : 2008 (Emergis : 2002)
Membre de la direction depuis : 2015
Éducation : Baccalauréat en droit, faculté de droit de l'Université de Montréal; et M.B.A., Harvard Business School
Conseils et affiliations : Fondation Montréal inc., La Presse, Gesca et Groupe de communications Square Victoria, Le Cercle des présidents du Québec, et Le Phare Enfants et Familles; comité consultatif canadien de la Harvard Business School; vice-président du Comité d'investissement communautaire de TELUS à Montréal; et membre du Barreau du Québec
Titres de TELUS : 50 523
Options de TELUS : 61 478

Sandy McIntosh
VPD, Personnes et culture, et chef des Ressources humaines
Lieu : Toronto (Ontario)
Au service de TELUS depuis : 2007
Membre de la direction depuis : 2015
Éducation : Baccalauréat en administration publique, Carleton University; et maîtrise en relations industrielles et M.B.A., Queen's University
Conseils et affiliations : Présidente d'honneur du conseil, OneWalk to Conquer Cancer de l'hôpital Princess Margaret; et vice-présidente du Comité d'investissement communautaire de TELUS à Toronto
Titres de TELUS : 37 352

Monique Mercier
VPD, Affaires corporatives, 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, faculté de droit de l'Université de Montréal; et maîtrise en sciences politiques, Oxford University
Conseils et affiliations : Société de recherche sur le cancer, orchestre symphonique de Vancouver, Innergex Renewable Energy, Fonds des Leaders juridiques pour la diversité et Comité d'investissement communautaire de TELUS à Vancouver; et membre du Barreau du Québec et de l'Association des chefs de contentieux du Canada
Titres de TELUS : 72 354

Eros Spadotto
VPD, Stratégie de technologie
Lieu : Toronto (Ontario)
Au service de TELUS depuis : 2000 (Clearnet : 1995)
Membre de la direction depuis : 2005
Éducation : Baccalauréat ès sciences appliquées (génie électrique), Université de 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 : 164 847

Les titres de TELUS représentent la totalité des actions ordinaires et des unités d'actions incessibles détenues au 31 décembre 2015.

Les options de TELUS représentent celles détenues au 31 décembre 2015.

encadrer avec **intégrité**

Dick Auchinleck | Micheline Bouchard | John Butler | Ray Chan | Stockwell Day | Lisa de Wilde | Darren Entwistle

R.H. (Dick) Auchinleck
Domicile : Victoria (Colombie-Britannique)
Occupation principale : Président du conseil, TELUS Corporation
Administrateur depuis : 2003
Éducation : Baccalauréat ès sciences appliquées (génie chimique), University of British Columbia
Autres conseils et affiliations : Administrateur principal, ConocoPhillips Inc.; Tapestry Lead Director Network, Association of Professional Engineers and Geoscientists of Alberta et National Association of Corporate Directors, Inc.
Comité de TELUS : Audit
Titres de TELUS : 158 593

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, Fondation canadienne pour l'innovation et International Women's Forum; membre agréé de l'Institut des administrateurs de sociétés; et membre de l'Ordre du Canada et de l'Ordre national du Québec
Comités de TELUS : Retraite et Ressources humaines et rémunération
Titres de TELUS : 89 306

R. John Butler, c. r.
Domicile : Edmonton (Alberta)
Occupation principale : Conseiller juridique, Bryan & Company
Administrateur depuis : 1999[1]
Éducation : Baccalauréat ès arts et baccalauréat en droit, University of Alberta
Autres conseils et affiliations : Enoch First Nations Business Income Trust et comité de placement du conseil des gouverneurs de l'University of Alberta; et membre de la Law Society of Alberta
Comité de TELUS : Président, Ressources humaines et rémunération
Titres de TELUS : 100 537

Raymond T. Chan
Domicile : Calgary (Alberta)
Occupation principale : Président du conseil de Baytex Energy Corp.
Administrateur depuis : 2013
Éducation : Baccalauréat en commerce, University of Saskatchewan; et comptable professionnel agréé
Autres conseils et affiliations : TORC Oil & Gas Ltd.
Comités de TELUS : Audit et Ressources humaines et rémunération
Titres de TELUS : 29 600

Stockwell Day
Domicile : Vancouver (Colombie-Britannique)
Occupation principale : Conseiller/consultant
Administrateur depuis : 2011
Éducation : University of Victoria; doctorats honorifiques de l'université de Saint-Pétersbourg, en Russie et de la 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, Pacific Future Energy, RCI Capital Group Inc., AWZ Ventures et Media Voice Generation; président du conseil, Mouvement international des Chrétiens et des Juifs; conseiller stratégique principal chez McMillan LLP; et membre émérite de la Fondation Asie-Pacifique du Canada
Comités de TELUS : Ressources humaines et rémunération; et président, Retraite
Titres de TELUS : 23 755

Lisa de Wilde
Domicile : Toronto (Ontario)
Occupation principale : Chef de la direction, TVO
Administratrice depuis : 2015
Éducation : Baccalauréat ès arts (distinction) et baccalauréat en droit, Université McGill; et doctorat honorifique en droit, Brandon University
Autres conseils et affiliations : EnerCare Inc.; présidente du conseil, Festival international du film de Toronto; Comités consultatifs du Réseau canadien des médias numériques et du Mowat Centre for Policy Innovation; et membre de l'Ordre du Canada
Comité de TELUS : Audit
Titres de TELUS : 5 047

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, Université Concordia et University of Alberta; et diplôme honorifique en administration des affaires, Northern Alberta Institute of Technology
Autres conseils et affiliations : Conseil canadien pour la diversité administrative, Conseil canadien des affaires et Gairdner Foundation; et fellow honorifique du Conservatoire royal
Titres de TELUS : 626 382

Rusty Goepel | Mary Jo Haddad | John Lacey | Bill MacKinnon | John Manley | Sabi Marwah | Donald Woodley

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 : Baytex Energy Corp.; et président du conseil de Yellow Point Equity Partners
Comités de TELUS : Audit et Gouvernance
Titres de TELUS : 111 104

Mary Jo Haddad
Domicile : Oakville (Ontario)
Occupation principale : Administratrice de sociétés
Administratrice depuis : 2014
Éducation : Baccalauréat en sciences (avec distinction), Université de Windsor; maîtrise en sciences de la santé, Université de Toronto; et doctorat honorifique en droit, Université de Windsor, Institut universitaire de technologie de l'Ontario et Ryerson University
Autres conseils et affiliations : Banque Toronto-Dominion, fondation Kids Health Link, International Women's Forum et conseil consultatif de Children First Canada; et membre de l'Ordre du Canada
Comités de TELUS : Audit et Gouvernance
Titres de TELUS : 9 574

John S. Lacey
Domicile : Thornhill (Ontario)
Occupation principale : Administrateur de sociétés
Administrateur depuis : 2000
Éducation : Programme de perfectionnement en gestion, Harvard Business School
Autres conseils et affiliations : Brookfield Business Partners (auparavant, Brookfield Private Equity Fund), George Weston limitée et Les Compagnies Loblaw limitée; et président du conseil, Doncaster Consolidated Ltd.
Comités de TELUS : Gouvernance et Ressources humaines et rémunération
Titres de TELUS : 140 785

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 : Novadaq Technologies Inc., Office d'investissement des régimes de pensions du secteur public, Toronto Community Foundation, Pioneer Petroleum Limited et Roy Thomson Hall; et fellow de l'Institut des comptables professionnels agréés de l'Ontario
Comité de TELUS : Président, Audit
Titres de TELUS : 64 663

John Manley
Domicile : Ottawa (Ontario)
Occupation principale : Président et chef de la direction, Conseil canadien des affaires
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, Université de Windsor et Université d'Ottawa
Autres conseils et affiliations : CAE Inc. et MaRS Discovery District; président du conseil, CIBC; et officier de l'Ordre du Canada
Comités de TELUS : Retraite; et président, Gouvernance
Titres de TELUS : 22 836

Sarabjit (Sabi) S. Marwah
Domicile : Toronto (Ontario)
Occupation principale : Administrateur de sociétés
Administrateur depuis : 2015
Éducation : Baccalauréat en économie (avec distinction), University of Calcutta; maîtrise en économie, University of Delhi; et M.B.A. (finances), University of California, Los Angeles; et doctorat honorifique en droit, Ryerson University
Autres conseils et affiliations : George Weston limitée, Cineplex Inc., Ryerson Futures Inc. et Festival international du film de Toronto; et conseil de fiduciaires, The Hospital for Sick Children
Comité de TELUS : Audit
Titres de TELUS : 9 603

Donald Woodley
Domicile : Mono Township (Ontario)
Occupation principale : Administrateur de sociétés
Administrateur depuis : 1999[1]
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 : Gouvernance et Retraite
Titres de TELUS : 108 449

Les titres de TELUS représentent la totalité des actions ordinaires et des unités d'actions différées (des unités d'actions incessibles dans le cas de Darren Entwistle) détenues au 31 décembre 2015.

1 Ces administrateurs étaient aussi administrateurs de sociétés remplacées.

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

créer de la **valeur** pour l'actionnaire

En 2015, malgré les défis économiques qui frappent certaines régions du pays et la vive concurrence qui règne dans notre secteur, TELUS a enregistré une croissance des produits et du bénéfice dans ses secteurs d'activité filaire et mobile, a haussé son dividende, a racheté des actions et a investi en prévision d'une croissance ultérieure. Une fois de plus, ces réalisations ont été possibles grâce à la détermination de notre équipe à mener à bien notre stratégie éprouvée et à ne jamais perdre de vue notre objectif absolu : donner la priorité aux clients.

John Gossling
Vice-président à la direction et chef des services financiers

Croître par l'amélioration de l'expérience client

Nous investissons dans le but de rehausser davantage l'expérience que nos clients auront à l'endroit de nos produits, nos services et nos gens. Parce que nous améliorons sans cesse notre service à la clientèle et l'offre qui nous distingue, nous avons clos l'exercice avec 12,5 millions de connexions clients, dont 424 000 nouvelles connexions au service mobile postpayé, à Internet haute vitesse et au service de télévision.

Nos résultats financiers de 2015 illustrent bien cette croissance rentable de la clientèle sur nos principaux marchés ciblés. Ainsi, la hausse de 4,2 pour cent de nos produits consolidés pour l'exercice s'explique par la hausse des produits tirés du service mobile et du service filaire de transmission des données. Il s'agit, dans le cas du service mobile, d'une hausse attribuable au nombre d'abonnés qui ne cesse d'augmenter. La hausse de produits tirés du service filaire, quant à elle, est attribuable aux services Internet et de transmission de données améliorés, à l'impartition des processus d'affaires et aux services TELUS TV et TELUS Santé.

En 2015, le bénéfice avant intérêts, impôt sur le résultat et amortissements (BAIIA), excluant les coûts de restructuration et autres coûts, a progressé de 4,6 pour cent et atteint 4,5 milliards de dollars. Le bénéfice par action (BPA) ajusté, qui exclut les coûts de restructuration, les ajustements liés à l'impôt sur le résultat et d'autres éléments, a augmenté de 7 pour cent et s'établit à 2,58 $.

Investir en prévision d'une croissance ultérieure

À l'heure actuelle, nous investissons des sommes appréciables pour continuer la construction des réseaux numériques essentiels aux entreprises et aux consommateurs du Canada, réseaux qui contribueront à la croissance de TELUS à long terme.

Objectifs consolidés et sectoriels pour 2016[1]

Produits	BAIIA[2]	Bénéfice par action de base	Dépenses d'investissement[3]
12,750 à 12,875 milliards de dollars	4,625 à 4,755 milliards de dollars	2,40 $ à 2,56 $	environ 2,65 milliards de dollars
+2 à 3 %	**+3 à 6 %**	**+5 à 12 %**	**+3 %**

Produits tirés du réseau mobile (externes)	BAIIA[2] du service mobile	Produits tirés du service filaire (externes)	BAIIA[2] du service filaire
6,425 à 6,490 milliards de dollars	2,975 à 3,060 milliards de dollars	5,680 à 5,735 milliards de dollars	1,650 à 1,695 milliard de dollars
+2 à 3 %	**+3 à 6 %**	**+2 à 3 %**	**+3 à 6 %**

1 Consulter la Mise en garde concernant les énoncés prospectifs figurant à la page 38 du présent rapport.
2 Le BAIIA excluant les coûts de restructuration et autres coûts. Pour la définition de cette mesure non conforme aux PCGR, consulter la rubrique 11 du rapport de gestion dans le présent rapport.
3 Excluant les licences de spectre et les transactions non monétaires.

Nos investissements considérables en licences de spectre du sans-fil et en infrastructure, totalisant 4,6 milliards de dollars en 2015, permettent de consolider la position de tête que TELUS occupe dans le secteur, que ce soit pour le service à la clientèle, le rendement opérationnel et les résultats financiers ou pour les mesures avantageuses pour l'actionnaire que nous ne cessons pas de prendre.

Fidèles à notre ligne de conduite stratégique en gestion financière, nous avons pondéré ces investissements par des initiatives d'efficacité opérationnelle plus étendues en 2015. Dès leur mise en œuvre en 2016, ces initiatives dégageront des économies annuelles récurrentes allant de 100 millions à 125 millions de dollars. Nous avons également réalisé une émission de nouveaux titres de créance et en avons tiré 2,75 milliards de dollars pour financer nos activités et investissements et pour rembourser des dettes venant à échéance. Les souscriptions excédentaires que ce placement a suscitées témoignent une fois de plus de la confiance des investisseurs en la capacité de TELUS de mener à bien sa stratégie gagnante de croissance à long terme. En fin d'exercice, la durée moyenne jusqu'à l'échéance de notre dette à long terme était de 11,1 ans, alors que le coût moyen pondéré de notre dette à long terme avait baissé de 40 points de base pour passer à 4,32 pour cent.

Créer une valeur constante

L'année dernière s'est révélée éprouvante pour les marchés boursiers à l'échelle mondiale. La Bourse de Toronto a glissé de 11 pour cent, affichant l'un des pires rendements sur les marchés développés. Après cinq années consécutives de rendement pour l'actionnaire d'au moins 10 pour cent, TELUS a généré un rendement total pour l'actionnaire de −4,9 pour cent en 2015. Malgré la baisse du cours de notre action, nous avons versé, l'année dernière, 1,6 milliard de dollars sur le capital à nos actionnaires au moyen de dividendes et de rachats d'actions. Nous avons également annoncé notre 10e hausse du dividende depuis le début de notre programme pluriannuel de croissance des dividendes en 2011, ce qui porte notre dividende annualisé en cours à 1,76 $ par action.

Dans cette optique, nous miserons sur notre stratégie d'affectation des capitaux à long terme, à la fois cohérente et équilibrée. Nous investirons donc dans notre technologie, nos réseaux et nos programmes d'efficacité, le tout dans l'intérêt de nos clients. Nous le ferons sans perdre de vue le maintien d'un solide bilan dans le but de créer de la valeur pour l'investisseur et de dégager un rendement sur le capital investi par l'actionnaire.

Cordialement,

John Gossling
Vice-président à la direction et chef des services financiers
Le 11 février 2016

Revue financière – Table des matières

28 – 29
Lettre du chef des services financiers aux investisseurs
Coup d'œil sur la performance financière de TELUS et nos démarches pour créer de la valeur pour nos actionnaires

30 – 31
Gouvernance d'entreprise
Notre engagement envers l'excellence en gouvernance et la présentation fidèle de l'information

32 – 37
Statistiques financières et opérationnelles
Information financière et données opérationnelles, annuelles et trimestrielles

38 – 108
Rapport de gestion
Présentation de notre situation financière et de notre performance financière

109 – 165
États financiers consolidés
États financiers consolidés de 2015 et notes annexes

166 – quatrième de couverture
Ressources supplémentaires pour les investisseurs
Glossaire, renseignements à l'intention des investisseurs et raisons d'investir dans TELUS

souscrire fermement à la **bonne gouvernance**

Chez TELUS, nous sommes déterminés à suivre des pratiques saines et efficaces en matière de gouvernance d'entreprise et à présenter une information fidèle et complète. Nous nous distinguons par les efforts constants que nous consacrons à la recherche de nouvelles approches et de normes plus rigoureuses en vue d'accroître la transparence et d'assurer l'intégrité de nos gestes.

Favoriser la bonne gouvernance

Année après année, nous prenons des initiatives qui nous aident à maintenir une bonne gouvernance. Parmi ces initiatives, celles qui suivent sont dignes de mention.

En mai, Sabi Marwah a été nommé pour la première fois au conseil d'administration. Expert en stratégie, il compte une vaste expérience dans les secteurs d'activité clés de notre entreprise.

Nous estimons qu'il est essentiel, pour connaître du succès, de promouvoir la diversité au sein de notre conseil et de ses comités. La diversité permet d'enrichir l'éventail de perspectives et d'expériences et de mieux refléter les collectivités et les clients auxquels nous offrons nos services. Dans cette optique, nous nous sommes fixé les objectifs suivants : compter, d'ici mai 2017, au moins 30 pour cent d'administrateurs indépendants d'origines diverses et au moins 25 pour cent – 30 pour cent d'ici 2018 – d'administrateurs de chaque sexe au conseil d'administration. À l'heure actuelle, 38 pour cent de nos administrateurs indépendants proviennent de divers horizons, et 23 pour cent sont des femmes.

Comme il est prévu que Rusty Goepel et Don Woodley quitteront leurs fonctions en 2016, nous avons mis en œuvre, en mai dernier, notre plan de relève pour les présidents de comité : John Manley succédera à Rusty à titre de président du comité de gouvernance et Stockwell Day, à Don à titre de président du comité de retraite. Puisque Rusty et Don demeureront membres de leurs comités respectifs et agiront comme personnes-ressources auprès des nouveaux présidents, le conseil a pu planifier la transition sans heurt, dans un esprit de continuité.

Encourager la communication

En 2015, afin d'encourager un dialogue direct entre le conseil et nos actionnaires, le conseil a adopté une politique d'engagement des actionnaires distincte. Auparavant, cette politique faisait partie de la politique combinée sur le vote consultatif et sur l'engagement des actionnaires adoptée en 2010. La nouvelle politique témoigne de l'importance que nous accordons à la communication avec nos actionnaires, et elle encourage un dialogue ouvert et sincère.

De plus, nous reconnaissons l'importance de maintenir ouvertes les lignes de communication avec nos investisseurs pour les aider à prendre des décisions de placement judicieuses et éclairées. Nous considérons d'ailleurs que cela fait partie intégrante de notre démarche d'interaction avec nos actionnaires et investisseurs. En 2015, TELUS a organisé quatre téléconférences en webdiffusion, et nous avons participé à de nombreuses présentations et tournées à l'intention des investisseurs. Vous pouvez les visionner ou vous renseigner sur les activités à venir à l'adresse telus.com/investisseurs. Les membres de la haute direction de TELUS ont aussi rencontré plusieurs investisseurs institutionnels au Canada, aux États-Unis et en Europe.

L'année dernière, nous avons publié notre nouveau rapport annuel sur la transparence. Nous y expliquons comment nous répondons aux demandes de renseignements sur nos clients provenant d'organismes chargés de l'application de la loi et d'autres organisations gouvernementales. Ce rapport démontre notre détermination à protéger la vie privée de nos clients tout en aidant les organismes chargés de l'application de la loi et les fournisseurs de services d'urgence. Il contient également des données sur le nombre et les types de demandes de renseignements que nous recevons chaque année. Notre rapport sur la transparence a été intégré à notre rapport sur la durabilité. Pour en savoir plus au sujet de notre rapport sur la transparence, visitez sustainability.telus.com/fr.

Aspirer à agir en toute intégrité

Chez TELUS, nous observons des normes d'éthique élevées dans tout ce que nous entreprenons. Nous reconnaissons que partager le même souci de l'intégrité est la clef de voûte pour mériter la confiance de nos clients et autres parties prenantes.

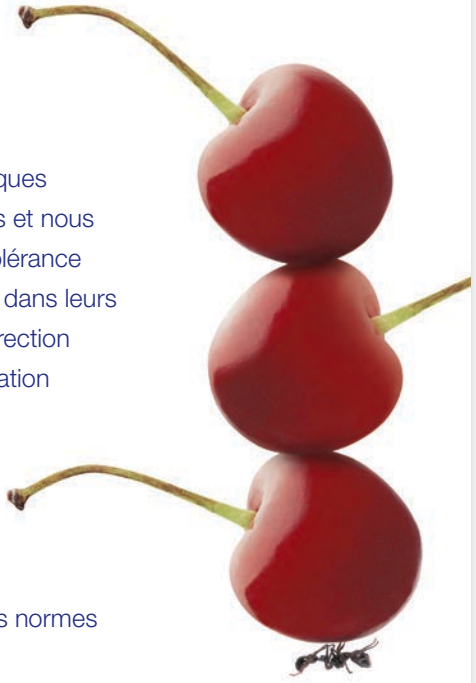
En 2015, notre politique d'éthique est devenue notre code d'éthique et de conduite. La nouvelle appellation est plus révélatrice, le code réunissant l'ensemble des politiques qui régissent la conduite des affaires et des lignes directrices sur les normes d'éthique que doivent observer tous les employés. Nous mettons à jour le code chaque année pour assurer sa pertinence.

Chaque année, nous mettons aussi à jour notre cours en ligne, Intégrité, qui présente les normes de confiance, de respect et d'intégrité que les membres de l'équipe et les contractuels sont censés suivre. Le cours, qui est obligatoire pour tous les membres de l'équipe et la plupart des contractuels, regroupe de l'information importante sur notre éthique, le respect en milieu de travail, la sécurité dans l'entreprise, la protection de la vie privée, la lutte contre la corruption et d'autres politiques d'entreprise.

le futur est encore simple

L'approche proactive que nous privilégions pour viser l'excellence en gouvernance nous permet de faire souvent plus que ce que la loi prescrit dans l'intérêt de nos investisseurs. Voici certaines de nos meilleures pratiques bien établies :

- Nous avons tenu notre cinquième vote consultatif annuel sur la rémunération de la haute direction en 2015 et obtenu l'approbation de 95,6 pour cent des actionnaires
- Nous élisons nos administrateurs depuis huit ans selon une politique de vote majoritaire
- Nous améliorons sans cesse notre culture de prise en charge des risques et notre excellent cadre de gouvernance et d'appréciation des risques et nous demandons à la direction et au conseil d'évaluer les perceptions, la tolérance et la résilience à leur égard et d'intégrer leur appréciation des risques dans leurs décisions clés. Des mises à jour trimestrielles adressées à la haute direction et au conseil présentent les points saillants sur les stratégies d'atténuation des principaux risques de l'entreprise
- Nous greffons à nos pratiques d'évaluation et d'atténuation des risques un Comité de gouvernance sur la gestion des fraudes et un Comité directeur sur la gestion de la sécurité, ainsi qu'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.



Nous maintenons la LigneÉthique réservée aux questions et aux plaintes anonymes et confidentielles sur le contrôle interne, la comptabilité ou les questions d'éthique. Ce service, assuré par une entreprise indépendante, est offert dans plusieurs langues, 24 heures sur 24, aux appelants internes et externes. En 2015, pour la 13e année de suite, de tous les appels reçus par la LigneÉthique, aucun n'impliquait un manquement de la part d'un membre de l'équipe jouant un rôle important dans le contrôle interne de l'information financière.

Pour mesurer notre performance à cet égard, nous avons mis au point un indice d'intégrité en 2012. Cet indice tient compte des résultats de notre cours sur l'intégrité, des sondages internes adressés aux membres de l'équipe et des sondages externes auprès de la clientèle, en plus des manquements à nos politiques qui nous ont été signalés. Pour plus de précisions sur notre indice d'intégrité, visitez sustainability.telus.com/fr.

Voir nos efforts reconnus

TELUS a de nouveau été reconnue pour l'excellence de sa gouvernance d'entreprise et de son information.

- Les Comptables professionnels agréés du Canada nous ont décerné deux prix d'excellence, l'un pour la catégorie Information sur la gouvernance d'entreprise et l'autre pour le secteur d'activité Communications et médias
- Notre rapport annuel s'est classé dans les 20 meilleurs au monde pour la 13e fois selon l'*Annual Report on Annual Reports*, qui est un classement international des 400 meilleurs rapports.

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

Il est possible de consulter la description complète des pratiques de gouvernance de TELUS, dont le Guide sur la politique du conseil d'administration et de l'information sur nos pratiques de gouvernance par rapport à celles requises par la Bourse de New York dans la circulaire d'information de 2016 de TELUS ou à l'adresse **telus.com/governance**.

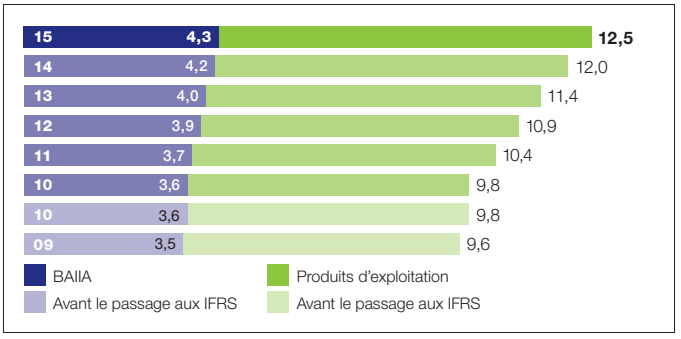
Information financière annuelle consolidée

Consolidé	Après le passage aux IFRS[1]						Avant le passage aux IFRS	
Compte de résultats (en millions)	**2015**	2014	2013	2012	2011	2010	2010	2009
Produits d'exploitation[2]	**12 502 $**	12 002 $	11 404 $	10 921 $	10 397 $	9 792 $	9 779 $	9 606 $
Charges d'exploitation avant coûts de restructuration, autres coûts et amortissements[3,4]	**8 014**	7 711	7 288	7 014	6 697	6 144	6 062	5 925
Coûts de restructuration et autres coûts[4]	**226**	75	98	48	35	80	74	190
BAIIA[3,4]	**4 262**	4 216	4 018	3 859	3 665	3 568	3 643	3 491
Amortissements	**1 909**	1 834	1 803	1 865	1 810	1 741	1 735	1 722
Bénéfice d'exploitation[3]	**2 353**	2 382	2 215	1 994	1 855	1 827	1 908	1 769
Autres charges, montant net	**–**	–	–	–	–	–	32	32
Coûts de financement avant la prime au titre du remboursement par anticipation de la dette à long terme[3]	**447**	443	424	374	383	475	458	433
Prime au titre du remboursement par anticipation de la dette à long terme	**–**	13	23	–	–	52	52	99
Bénéfice avant impôt[3]	**1 906**	1 926	1 768	1 620	1 472	1 300	1 366	1 205
Impôt sur le résultat[3]	**524**	501	474	416	346	313	328	203
Bénéfice net[3]	**1 382 $**	1 425 $	1 294 $	1 204 $	1 126 $	987 $	1 038 $	1 002 $
Bénéfice net attribuable aux actions de participation[3,5]	**1 382 $**	1 425 $	1 294 $	1 204 $	1 130 $	983 $	1 034 $	998 $

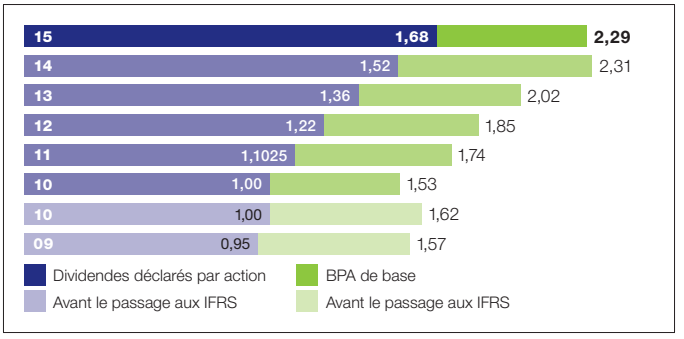
Information sur les actions[5,6]	**2015**	2014	2013	2012	2011	2010	2010	2009
Nombre moyen pondéré total d'actions en circulation – de base (en millions)	**603**	616	640	651	649	640	640	635
Nombre d'actions en circulation en fin d'exercice (en millions)	**594**	609	623	652	650	645	645	635
Bénéfice par action (BPA) de base[3]	**2,29 $**	2,31 $	2,02 $	1,85 $	1,74 $	1,53 $	1,62 $	1,57 $
Dividendes déclarés par action de participation	**1,68**	1,52	1,36	1,22	1,1025	1,00	1,00	0,95

Situation financière (en millions)	**2015**	2014	2013	2012	2011	2010	2010	2009
Immobilisations, au coût[7]	**44 686 $**	41 512 $	38 575 $	37 189 $	36 586 $	35 203 $	35 100 $	34 357 $
Amortissement cumulé[7]	**24 965**	24 592	23 616	22 843	22 469	21 220	22 244	21 480
Total des actifs	**26 406**	23 217	21 566	20 445	19 931	19 624	19 599	19 219
Dette nette[8]	**11 953**	9 393	7 592	6 577	6 959	6 869	6 869	7 312
Total des capitaux investis[9]	**19 566**	16 809	15 576	14 223	14 461	14 649	15 088	14 959
Dette à long terme	**11 182**	9 055	7 493	5 711	5 508	5 209	5 313	6 090
Capitaux propres	**7 672**	7 454	8 015	7 686	7 513	7 781	8 201	7 575

Produits d'exploitation[2] et BAIIA[3,4] (en milliards de dollars)



Dividendes déclarés par action[5,6] et BPA de base[3,5,6] (en dollars)



Information financière trimestrielle consolidée

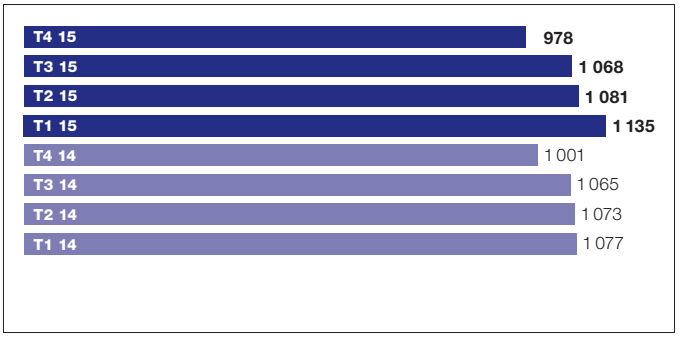
Consolidé								
Compte de résultats (en millions)	**T4 2015**	**T3 2015**	**T2 2015**	**T1 2015**	T4 2014	T3 2014	T2 2014	T1 2014
Produits d'exploitation	**3 217 $**	**3 155 $**	**3 102 $**	**3 028 $**	3 128 $	3 028 $	2 951 $	2 895 $
Charges d'exploitation avant coûts de restructuration, autres coûts et amortissements[4]	**2 140**	**2 036**	**1 962**	**1 876**	2 101	1 933	1 867	1 810
Coûts de restructuration et autres coûts[4]	**99**	**51**	**59**	**17**	26	30	11	8
BAIIA[4]	**978**	**1 068**	**1 081**	**1 135**	1 001	1 065	1 073	1 077
Amortissements	**518**	**471**	**464**	**456**	468	459	444	463
Bénéfice d'exploitation	**460**	**597**	**617**	**679**	533	606	629	614
Autres charges, montant net	**–**	**–**	**–**	**–**	–	–	–	–
Coûts de financement avant la prime au titre du remboursement par anticipation de la dette à long terme	**114**	**106**	**110**	**117**	115	111	115	102
Prime au titre du remboursement par anticipation de la dette à long terme	**–**	**–**	**–**	**–**	–	13	–	–
Bénéfice avant impôt	**346**	**491**	**507**	**562**	418	482	514	512
Impôt sur le résultat	**85**	**126**	**166**	**147**	106	127	133	135
Bénéfice net	**261 $**	**365 $**	**341 $**	**415 $**	312 $	355 $	381 $	377 $
Bénéfice net attribuable aux actions de participation[5]	**261 $**	**365 $**	**341 $**	**415 $**	312 $	355 $	381 $	377 $

Information sur les actions	**T4 2015**	**T3 2015**	**T2 2015**	**T1 2015**	T4 2014	T3 2014	T2 2014	T1 2014
Nombre moyen pondéré total d'actions en circulation – de base (en millions)	**598**	**601**	**605**	**608**	611	613	617	622
Nombre d'actions en circulation en fin de période (en millions)	**594**	**600**	**602**	**605**	609	612	615	620
BPA de base	**0,44 $**	**0,61 $**	**0,56 $**	**0,68 $**	0,51 $	0,58 $	0,62 $	0,61 $
Dividendes déclarés par action de participation	**0,44**	**0,42**	**0,42**	**0,40**	0,40	0,38	0,38	0,36

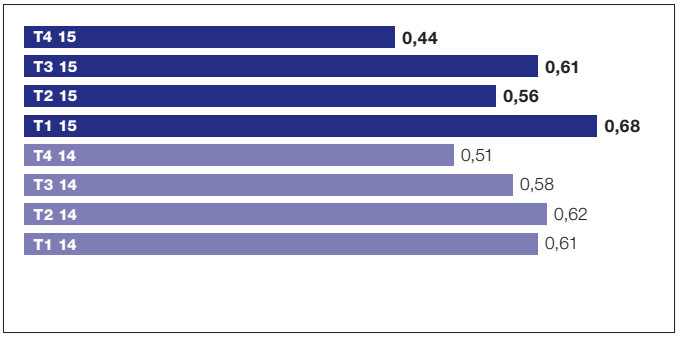
1 Les Normes internationales d'information financière (IFRS) publiées par l'International Accounting Standards Board (IASB). La date de passage aux IFRS de l'IASB par la société est le 1er janvier 2010 et la date de leur adoption est le 1er janvier 2011.
2 Les IFRS comportent certains produits qui, avant le passage aux IFRS, étaient classés comme recouvrement de charges ou sous Autres charges, montant net.
3 Les chiffres après le passage aux IFRS tiennent compte de l'application d'IAS 19, *Avantages du personnel* (modifiée en 2011).
4 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.
5 Actions de participation : actions ordinaires, et avant le 4 février 2013, actions ordinaires et actions sans droit de vote.
6 Ajustée selon le fractionnement d'actions à raison de deux pour une, fait le 16 avril 2013.
7 Comprend les immobilisations corporelles et les immobilisations incorporelles.
8 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, les emprunts à court terme et le passif de couverture net reporté ayant trait au papier commercial et aux billets en dollars américains (avant 2011), moins la trésorerie et les placements temporaires.
9 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 2015.

BAIIA[4] (en millions de dollars)



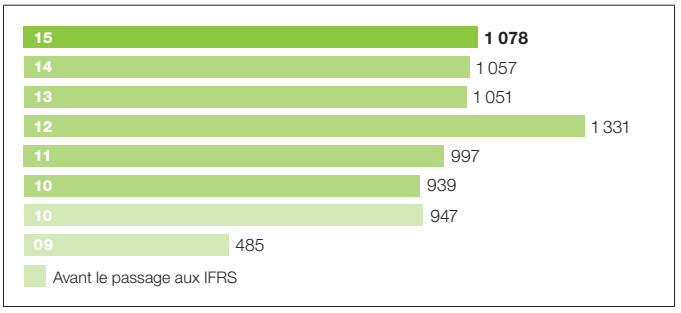
BPA de base (en dollars)



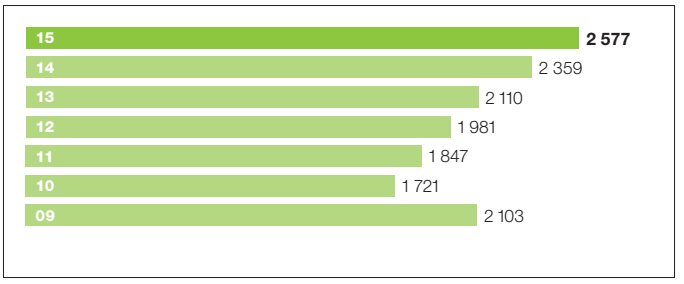
Statistiques opérationnelles annuelles

Consolidé	Après le passage aux IFRS[1]						Avant le passage aux IFRS	
	2015	2014	2013	2012	2011	2010	2010	2009
Information tirée des tableaux des flux de trésorerie								
Entrées liées aux activités d'exploitation (en millions)	**3 542 $**	3 407 $	3 246 $	3 219 $	2 550 $	2 670 $	2 570 $	2 904 $
Sorties liées aux activités d'investissement (en millions)	**(4 477)**	(3 668)	(2 389)	(2 058)	(1 968)	(1 731)	(1 731)	(2 128)
Entrées (sorties) liées aux activités de financement (en millions)	**1 098**	(15)	(628)	(1 100)	(553)	(963)	(863)	(739)
Ratios de rentabilité								
Ratio de distribution[2,3]	**73 %**	66 %	67 %	66 %	63 %	65 %	62 %	61 %
Rendement des capitaux propres attribuables aux actions ordinaires[3,4]	**18,3 %**	17,8 %	16,8 %	15,6 %	14,4 %	13,0 %	13,1 %	13,6 %
Flux de trésorerie/actif[5]	**13,4 %**	14,7 %	15,1 %	15,7 %	12,8 %	13,6 %	13,1 %	15,1 %
Ratios d'endettement et de couverture								
Ratio de couverture des intérêts par le BAIIA[3,6]	**9,65**	9,47	10,47	11,77	9,81	6,99	7,29	6,92
Ratio dette nette/BAIIA[3,7]	**2,66**	2,19	1,84	1,68	1,88	1,88	1,85	1,99
Autres mesures								
BAIIA, moins les dépenses d'investissement (en millions)[3]	**1 685 $**	1 857 $	1 908 $	1 878 $	1 818 $	1 847 $	1 922 $	1 388 $
Flux de trésorerie disponibles (en millions)[8]	**1 078 $**	1 057 $	1 051 $	1 331 $	997 $	939 $	947 $	485 $
Dépenses d'investissement, excluant les licences de spectre et les transactions non monétaires (en millions)	**2 577 $**	2 359 $	2 110 $	1 981 $	1 847 $	1 721 $	1 721 $	2 103 $
Paiements de la trésorerie au titre des licences de spectre (en millions)	**2 048 $**	1 171 $	67 $	–	–	–	–	–
Intensité des dépenses d'investissement[9]	**21 %**	20 %	19 %	18 %	18 %	18 %	18 %	22 %
Total des connexions clients (en milliers)[10]	**12 495**	12 228	11 685	11 474	11 050	10 560	10 560	10 132
Information liée aux employés								
Total des salaires et des avantages (en millions)	**3 007 $**	2 851 $	2 743 $	2 474 $	2 258 $	2 205 $	2 233 $	2 303 $
Total de l'effectif actif[11]	**47 700**	43 700	43 400	42 400	41 100	34 800	34 800	36 400
Effectif en équivalent temps plein (ETP)	**46 600**	42 700	42 300	41 400	40 100	33 900	33 900	35 300
BAIIA par l'effectif en ETP moyen (en milliers)[3,12]	**101 $**	103 $	99 $	98 $	99 $	107 $	109 $	106 $

Flux de trésorerie disponibles[8] (en millions de dollars)



Dépenses d'investissement, excluant les licences de spectre et les transactions non monétaires (en millions de dollars)



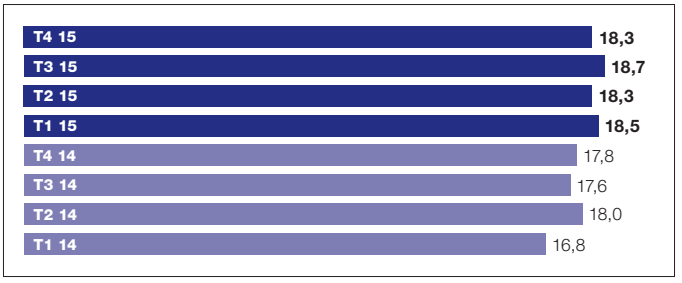
Statistiques opérationnelles trimestrielles

Consolidé	T4 2015	T3 2015	T2 2015	T1 2015	T4 2014	T3 2014	T2 2014	T1 2014
Information tirée des tableaux des flux de trésorerie								
Entrées liées aux activités d'exploitation (en millions)	**863 $**	**1 018 $**	**943 $**	**718 $**	917 $	1 037 $	855 $	598 $
Sorties liées aux activités d'investissement (en millions)	**(625)**	**(549)**	**(2 377)**	**(926)**	(713)	(611)	(1 517)	(827)
Entrées (sorties) liées aux activités de financement (en millions)	**(156)**	**(405)**	**(68)**	**1 727**	(370)	(257)	667	(55)
Ratios de rentabilité								
Ratio de distribution[2]	**73 %**	**69 %**	**69 %**	**65 %**	66 %	65 %	64 %	68 %
Rendement des capitaux propres attribuables aux actions ordinaires[4]	**18,3 %**	**18,7 %**	**18,3 %**	**18,5 %**	17,8 %	17,6 %	18,0 %	16,8 %
Flux de trésorerie/actif[5]	**13,4 %**	**13,9 %**	**14,1 %**	**14,0 %**	14,7 %	13,7 %	14,1 %	14,2 %
Ratios d'endettement et de couverture								
Ratio de couverture des intérêts par le BAIIA[6]	**9,65**	**9,78**	**9,79**	**9,43**	9,47	9,77	10,30	10,11
Ratio dette nette/BAIIA[7]	**2,66**	**2,64**	**2,67**	**2,30**	2,19	2,18	2,21	1,97
Autres mesures								
BAIIA, moins les dépenses d'investissement (en millions)	**323 $**	**445 $**	**417 $**	**500 $**	431 $	408 $	437 $	581 $
Flux de trésorerie disponibles (en millions)[8]	**197 $**	**310 $**	**300 $**	**271 $**	337 $	219 $	210 $	291 $
Dépenses d'investissement, excluant les licences de spectre et les transactions non monétaires (en millions)	**655 $**	**623 $**	**664 $**	**635 $**	570 $	657 $	636 $	496 $
Paiements de la trésorerie au titre des licences de spectre (en millions)	**46 $**	**12 $**	**1 688 $**	**302 $**	28 $	–	914 $	229 $
Intensité des dépenses d'investissement[9]	**20 %**	**20 %**	**21 %**	**21 %**	18 %	22 %	22 %	17 %
Total des connexions clients (en milliers)[10]	**12 495**	**12 436**	**12 342**	**12 260**	12 228	12 112	11 984	11 916
Information liée aux employés								
Total des salaires et des avantages (en millions)	**778 $**	**773 $**	**741 $**	**715 $**	735 $	720 $	710 $	686 $

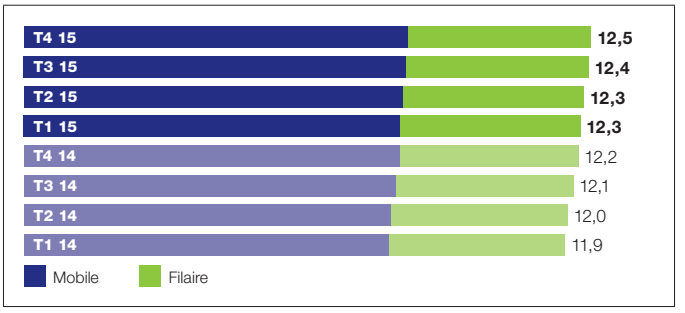
1 Les IFRS publiées par l'IASB. La date de passage aux IFRS de l'IASB par la société est le 1er janvier 2010 et la date de leur adoption est le 1er janvier 2011.
2 La somme des quatre derniers dividendes trimestriels déclarés par action, divisée par la somme du bénéfice de base par action déclaré au cours des quatre derniers trimestres.
3 Les chiffres après le passage aux IFRS tiennent compte de l'application d'IAS 19, *Avantages du personnel* (modifiée en 2011).
4 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.
5 Les entrées liées aux activités d'exploitation divisées par l'actif total. Les ratios trimestriels sont fondés sur les flux de trésorerie liés aux activités d'exploitation sur 12 mois.
6 Le BAIIA excluant les coûts de restructuration et autres coûts, divisé par les coûts de financement avant les primes au titre du remboursement par anticipation de la dette à long terme et les intérêts capitalisés sur la dette à long terme, calculé sur 12 mois.
7 La dette nette à la fin de la période, divisée par le BAIIA sur 12 mois, excluant les coûts de restructuration et autres coûts.
8 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, excluant les licences de spectre. En 2011, TELUS a également déduit du BAIIA le gain de 17 millions de dollars lié à Transactel.
9 Les dépenses d'investissement, excluant les licences de spectre et les transactions non monétaires, divisées par les produits d'exploitation.
10 La somme des abonnés au service mobile, des lignes d'accès au réseau (LAR) résidentielles et des abonnés à Internet et à la télévision (Télé OPTIK de TELUS et TELUS TV Satellite). Depuis le 1er janvier 2014, le nombre de connexions d'abonnés a été retraité pour exclure du solde d'ouverture des abonnements les 25 000 abonnés au service Internet commuté et inclure les 222 000 abonnés aux services prépayés de Public Mobile. TELUS a acquis la totalité de l'entreprise Public Mobile en novembre 2013. Depuis le 31 décembre 2015, les lignes d'accès au réseau d'affaires sont retirées du nombre d'abonnés présenté et, par conséquent, les périodes comparatives antérieures ont été ajustées pour exclure les lignes d'accès au réseau d'affaires.
11 À l'exclusion de l'effectif de TELUS International, le total de l'effectif actif était de 27 000 en 2015, de 27 900 en 2014, de 28 300 en 2013, de 28 000 en 2012, de 27 800 en 2011, de 26 400 en 2010 et de 27 700 en 2009. 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 Photography, ajoutant 1 250 employés à son effectif.
12 Le BAIIA, excluant les coûts de restructuration et autres coûts, divisé par l'effectif en ETP moyen.

Note : Certaines données comparatives ont été retraitées afin que leur présentation soit conforme à celle de 2015.

Rendement des capitaux propres attribuables aux actions ordinaires[4] (en pourcentage)



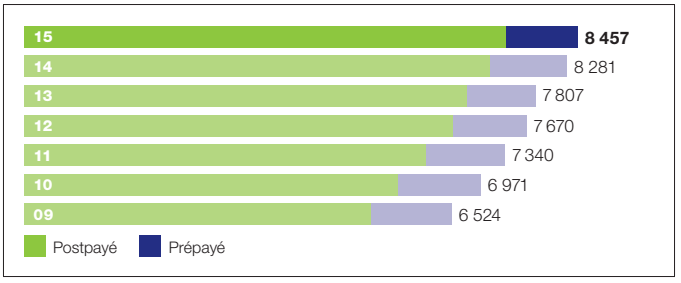
Total des connexions clients[10] (en millions)



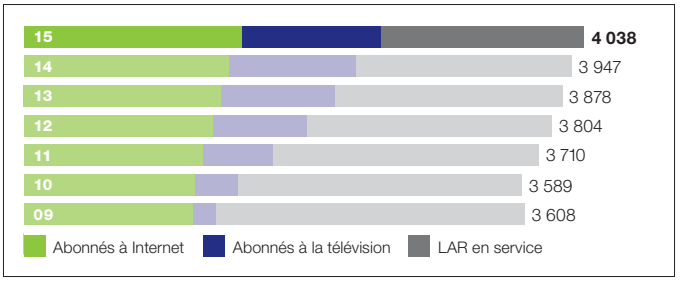
Statistiques sectorielles annuelles

	Après le passage aux IFRS[1]						Avant le passage aux IFRS	
	2015	2014	2013	2012	2011	2010	2010	2009
Secteur mobile								
Produits d'exploitation tirés des services de réseau (en millions)	**6 298 $**	6 008 $	5 641 $	5 367 $	5 004 $	4 611 $	4 611 $	4 392 $
Produits d'exploitation (en millions)[2]	**6 994 $**	6 641 $	6 177 $	5 886 $	5 500 $	5 045 $	5 047 $	4 735 $
Charges d'exploitation avant coûts de restructuration, autres coûts et amortissements (en millions)[3]	**4 107**	3 884	3 543	3 415	3 321	3 027	3 012	2 790
Coûts de restructuration et autres coûts (en millions)	**81**	30	30	13	2	4	4	12
BAIIA (en millions)[3]	**2 806 $**	2 727 $	2 604 $	2 458 $	2 177 $	2 014 $	2 031 $	1 933 $
Marge du BAIIA[3]	**40,1 %**	41,1 %	42,1 %	41,8 %	39,6 %	39,9 %	40,2 %	40,8 %
Dépenses d'investissement, excluant les licences de spectre et les transactions non monétaires (en millions)	**893 $**	832 $	712 $	711 $	508 $	463 $	463 $	770 $
Paiement de la trésorerie au titre des licences de spectre (en millions)	**2 048 $**	1 171 $	67 $	–	–	–	–	–
BAIIA, déduction faite des dépenses d'investissement (en millions)[3]	**1 913 $**	1 895 $	1 892 $	1 747 $	1 669 $	1 551 $	1 568 $	1 163 $
Ajouts bruts d'abonnés (en milliers)[4]	**1 443**	1 620	1 614	1 646	1 798	1 710	1 710	1 599
Ajouts nets d'abonnés (en milliers)[4]	**176**	252	307	331	369	447	447	406
Abonnés (en milliers)[4,5]	**8 457**	8 281	7 807	7 670	7 340	6 971	6 971	6 524
Part du marché du service mobile, en fonction des abonnés	**29 %**	28 %	27 %	28 %	28 %	28 %	28 %	28 %
Produits mensuels moyens par appareil d'abonné (PMAA) combinés[4]	**63 $**	62 $	61 $	60 $	59 $	58 $	58 $	58 $
Frais d'acquisition par ajout brut d'abonné[4]	**418 $**	385 $	400 $	408 $	386 $	350 $	350 $	337 $
Taux de désabonnement mensuel[4]	**1,26 %**	1,41 %	1,41 %	1,47 %	1,68 %	1,57 %	1,57 %	1,58 %
Taux de désabonnement mensuel des services postpayés	**0,94 %**	0,93 %	1,03 %	1,09 %	1,31 %	1,19 %	1,19 %	1,17 %
Population desservie (en millions)[6]	**35,7**	35,3	34,9	34,7	34,4	33,8	33,8	33,1
Secteur filaire								
Produits d'exploitation (en millions)[2]	**5 743 $**	5 590 $	5 443 $	5 246 $	5 099 $	4 935 $	4 920 $	5 033 $
Charges d'exploitation avant coûts de restructuration, autres coûts et amortissements (en millions)[3]	**4 142**	4 056	3 961	3 810	3 578	3 305	3 238	3 297
Coûts de restructuration et autres coûts (en millions)	**145**	45	68	35	33	76	70	178
BAIIA (en millions)[3]	**1 456 $**	1 489 $	1 414 $	1 401 $	1 488 $	1 554 $	1 612 $	1 558 $
Marge du BAIIA[3]	**25,4 %**	26,6 %	26,0 %	26,7 %	29,2 %	31,5 %	32,8 %	31,0 %
Dépenses d'investissement (en millions)	**1 684 $**	1 527 $	1 398 $	1 270 $	1 339 $	1 258 $	1 258 $	1 333 $
BAIIA, déduction faite des dépenses d'investissement (en millions)[3]	**(228)$**	(38)$	16 $	131 $	149 $	296 $	354 $	225 $
Lignes d'accès au réseau (LAR) résidentielles en service (en milliers)[7]	**1 467**	1 556	1 643	1 767	1 915	2 046	2 046	2 223
Abonnés à Internet (en milliers)[8]	**1 566**	1 475	1 420	1 359	1 286	1 229	1 229	1 215
Total des abonnés à la télévision (en milliers)	**1 005**	916	815	678	509	314	314	170

Total des abonnés au service mobile[4,5] (en milliers)



Total des abonnés au service filaire[7,8] (en milliers)



Statistiques sectorielles trimestrielles

	T4 2015	T3 2015	T2 2015	T1 2015	T4 2014	T3 2014	T2 2014	T1 2014
Secteur mobile								
Produits d'exploitation tirés des services de réseau (en millions)	**1 595 $**	**1 600 $**	**1 568 $**	**1 535 $**	1 549 $	1 538 $	1 478 $	1 443 $
Produits d'exploitation (en millions)[2]	**1 789 $**	**1 783 $**	**1 736 $**	**1 686 $**	1 759 $	1 697 $	1 617 $	1 568 $
Charges d'exploitation avant coûts de restructuration, autres coûts et amortissements (en millions)	**1 136**	**1 054**	**981**	**936**	1 124	979	906	875
Coûts de restructuration et autres coûts (en millions)	**25**	**14**	**36**	**6**	6	18	3	3
BAIIA (en millions)	**628 $**	**715 $**	**719 $**	**744 $**	629 $	700 $	708 $	690 $
Marge du BAIIA	**35,1 %**	**40,1 %**	**41,4 %**	**44,1 %**	35,8 %	41,2 %	43,8 %	44,0 %
Dépenses d'investissement, excluant les licences de spectre et les transactions non monétaires (en millions)	**209 $**	**209 $**	**227 $**	**248 $**	188 $	251 $	228 $	165 $
Paiement de la trésorerie au titre des licences de spectre (en millions)	**46 $**	**12 $**	**1 688 $**	**302 $**	28 $	–	914 $	229 $
BAIIA, déduction faite des dépenses d'investissement (en millions)	**419 $**	**506 $**	**492 $**	**496 $**	441 $	449 $	480 $	525 $
Ajouts bruts d'abonnés (en milliers)[4]	**371**	**390**	**355**	**327**	439	430	379	372
Ajouts nets d'abonnés (en milliers)[4]	**36**	**69**	**63**	**8**	86	107	49	10
Abonnés (en milliers)[4]	**8 457**	**8 421**	**8 352**	**8 289**	8 281	8 195	8 088	8 039
Part du marché du service mobile, en fonction des abonnés	**29 %**	**29 %**	**29 %**	**29 %**	28 %	28 %	28 %	28 %
PMAA combinés[4]	**64 $**	**64 $**	**63 $**	**62 $**	63 $	64 $	62 $	60 $
Frais d'acquisition par ajout brut d'abonné[4]	**472 $**	**400 $**	**404 $**	**392 $**	433 $	380 $	371 $	346 $
Taux de désabonnement mensuel[4]	**1,32 %**	**1,28 %**	**1,17 %**	**1,28 %**	1,43 %	1,32 %	1,37 %	1,50 %
Taux de désabonnement mensuel des services postpayés	**1,01 %**	**0,97 %**	**0,86 %**	**0,91 %**	0,94 %	0,90 %	0,90 %	0,99 %
Population desservie (en millions)[6]	**35,7**	**35,7**	**35,7**	**35,6**	35,3	35,2	35,2	34,9
Secteur filaire								
Produits d'exploitation (en millions)[2]	**1 489 $**	**1 432 $**	**1 423 $**	**1 399 $**	1 428 $	1 390 $	1 391 $	1 381 $
Charges d'exploitation avant coûts de restructuration, autres coûts et amortissements (en millions)	**1 065**	**1 042**	**1 038**	**997**	1 036	1 013	1 018	989
Coûts de restructuration et autres coûts (en millions)	**74**	**37**	**23**	**11**	20	12	8	5
BAIIA (en millions)	**350 $**	**353 $**	**362 $**	**391 $**	372 $	365 $	365 $	387 $
Marge du BAIIA	**23,5 %**	**24,7 %**	**25,4 %**	**28,0 %**	26,0 %	26,3 %	26,2 %	28,0 %
Dépenses d'investissement (en millions)	**446 $**	**414 $**	**437 $**	**387 $**	382 $	406 $	408 $	331 $
BAIIA, déduction faite des dépenses d'investissement (en millions)	**(96)$**	**(61)$**	**(75)$**	**4 $**	(10)$	(41)$	(43)$	56 $
LAR résidentielles en service (en milliers)[7]	**1 467**	**1 491**	**1 516**	**1 536**	1 556	1 576	1 600	1 619
Abonnés à Internet (en milliers)[8]	**1 566**	**1 544**	**1 520**	**1 498**	1 475	1 453	1 431	1 416
Total des abonnés à la télévision (en milliers)	**1 005**	**980**	**954**	**937**	916	888	865	842

1 Les IFRS publiées par l'IASB. La date de passage aux IFRS de l'IASB par la société est le 1er janvier 2010 et la date de leur adoption est le 1er 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).
4 Depuis le 1er janvier 2014, le nombre d'abonnés aux services prépayés, le nombre total des abonnés et les statistiques d'exploitation connexes sont ajustés pour tenir compte des 222 000 abonnés aux services prépayés de Public Mobile inclus dans le solde d'ouverture des abonnements et des variations ultérieures du nombre d'abonnés aux services de Public Mobile. TELUS a acquis la totalité de l'entreprise Public Mobile en novembre 2013.
5 Comprend l'ajustement du 1er avril 2013 retirant environ 76 000 abonnements au service machine à machine et l'ajustement du 1er octobre 2013 retirant environ 94 000 abonnements au service Mike.
6 Comprend la zone de couverture étendue résultant des conventions de partage de réseau conclues principalement avec Bell Canada les années précédentes.
7 Depuis le 31 décembre 2015, le nombre de LAR est retraité pour exclure les LAR d'affaires et, par conséquent, les périodes comparatives antérieures ont été ajustées pour exclure les LAR d'affaires.
8 Depuis le 1er janvier 2014, les abonnés à Internet commuté ne sont plus inclus dans le nombre d'abonnés à Internet.

Note : Certaines données comparatives ont été de nouveau traitées afin que leur présentation soit conforme à celle de 2015.

Rapport de gestion

Mise en garde concernant les énoncés prospectifs

Le présent document contient des énoncés prospectifs portant sur des événements prévus ainsi que sur la performance financière et le rendement opérationnel 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 des énoncés concernant les objectifs et les perspectives pour l'exercice et les mises à jour qui y sont apportées, notre programme pluriannuel de croissance du dividende, notre programme pluriannuel 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 ne renvoient pas à des faits historiques, ils peuvent faire l'objet de risques et ils exigent que nous émettions des hypothèses. Il existe un risque considérable que les énoncés prospectifs se révèlent inexacts. En conséquence, les lecteurs sont mis en garde de ne pas se fier indûment à ces énoncés. 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. Nos perspectives générales et nos hypothèses pour l'exercice 2016 sont présentées à la *rubrique 9*, *« Tendances générales, perspectives et hypothèses »*, du présent rapport de gestion.

Les facteurs pouvant faire en sorte que le rendement réel diffère considérablement des énoncés prospectifs contenus dans le présent rapport et dans les autres documents déposés par TELUS incluent, sans toutefois s'y limiter :

- La concurrence, y compris l'intense rivalité continue touchant tous les services entre les entreprises de télécommunications offrant des services mobiles et filaires, les câblodistributeurs, d'autres entreprises de communications et des entreprises offrant des services par contournement qui, entre autres choses, crée des pressions sur les produits mensuels moyens par appareil d'abonné (les « PMAA ») et sur les taux de désabonnement liés à tous les services; les fusions et les acquisitions de concurrents au sein de l'industrie, y compris l'intégration de sociétés de câblodistribution et de services mobiles; l'entrée possible sur le marché de nouveaux concurrents; la concurrence de sociétés internationales concernant les services d'itinérance mondiale; notre capacité à continuer de fidéliser les clients en leur offrant une expérience client améliorée; les pressions sur les PMAA et le taux de désabonnement du secteur des services mobiles découlant des conditions du marché et des mesures prises par le gouvernement; les habitudes d'utilisation des clients; 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, la croissance modérée du taux de pénétration du marché des services postpayés et la disponibilité croissante des réseaux Wi-Fi permettant la transmission de données; les pressions sur les PMAA et les taux de désabonnement liés au service Internet haute vitesse et au service de télévision découlant des conditions du marché, des mesures prises par le gouvernement et des habitudes d'utilisation des clients; les pertes de lignes résidentielles 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 ainsi que les coûts connexes; la concurrence concernant le spectre pour les services sans fil; ainsi que notre capacité d'obtenir et d'offrir du contenu de données en temps opportun au moyen de divers appareils sur les plateformes mobiles et de télévision, à un coût raisonnable.
- 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 découlant de l'incidence des applications de services par contournement et du remplacement des services mobiles, de même que la plus faible croissance générale du nombre d'abonnés dans le secteur des services filaires; 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, en raison notamment du remplacement de la technologie en faveur de la messagerie textuelle et des applications de services par contournement; le remplacement des services mobiles par les services Wi-Fi, lesquels sont de plus en plus accessibles; ainsi que les services par contournement IP (protocole Internet) qui pourraient supplanter les services de télévision et de divertissement et se répercuter sur les produits.
- La technologie, y compris la demande des abonnés visant les services de transmission de données qui met à l'épreuve la capacité des réseaux mobiles et la capacité spectrale; notre recours à des systèmes existants 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'aux locaux de l'abonné (FTTP) et le déploiement de petites cellules pour les services mobiles); notre 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'équipement pour réseaux, de services TELUS TV et d'appareils mobiles; le rendement de la technologie LTE (d'après l'anglais *long-term evolution*); notre besoin prévu à long terme d'acquérir du spectre additionnel dans le cadre des futures enchères de spectre et auprès de tiers afin de composer avec la demande croissante visant les services de transmission de données; 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, y compris Internet des objets (« IdO ») en ce qui a trait aux appareils connectés à Internet; le déploiement et l'exploitation de nouveaux réseaux filaires à large bande à un coût raisonnable et d'une disponibilité raisonnable, ainsi que le succès remporté par les nouveaux produits et services lancés sur ces réseaux; la disponibilité de ressources et notre aptitude à accroître de façon adéquate la capacité du réseau à large bande; la fiabilité du réseau et la gestion des changements (y compris les risques au chapitre de la technologie et de la fidélisation des abonnés liés à la migration vers de nouveaux centres de données Internet plus efficients et la concrétisation des avantages prévus); le moment auquel auront lieu les mises hors service de certains réseaux, systèmes et services filaires existants afin de réduire les coûts d'exploitation; 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 d'exploitation, ainsi que les coûts de migration connexes des abonnés et les risques liés à la fidélisation des abonnés; de même que la mise à niveau réussie et l'évolution de la technologie sur laquelle se fonde TELUS TV, qui dépendent de tiers fournisseurs.
- Les décisions réglementaires et les changements à la réglementation, y compris les interventions possibles du gouvernement afin d'accroître davantage la concurrence dans le secteur des services mobiles; l'examen des services mobiles de gros du Conseil de la radiodiffusion et des télécommunications canadiennes (le « CRTC »), dans le cadre duquel il a été déterminé que le CRTC réglementera les tarifs d'itinérance liés aux services de gros basés sur la technologie GSM au Canada ainsi que l'établissement de ces tarifs; les futures enchères de spectre (y compris les limites visant les fournisseurs de services sans fil établis, le spectre réservé favorisant certaines entreprises de télécommunications et les autres avantages dont bénéficient les nouveaux participants et 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'incidence à long terme indéterminée de l'examen des services filaires de gros effectué par le CRTC, ce dernier ayant conclu que les concurrents sur le marché des services de gros ont droit à un accès réglementé aux installations FTTP dont les fournisseurs de services Internet titulaires sont propriétaires; les exigences accrues en matière de financement concernant les installations de télécommunications au Yukon, au Nunavut et dans les Territoires du Nord-Ouest, de même que les modifications possibles de la portée et de la nature des obligations en matière de services de base, y compris des vitesses d'accès à Internet minimales plus élevées; le nouveau code de conduite pour les fournisseurs de services de télévision mis en place par le CRTC; 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 connexes; la surveillance continue des restrictions concernant la propriété d'actions ordinaires de TELUS par des non-Canadiens et la conformité à ces restrictions; la modification, l'interprétation et la mise en application des règles concernant le partage des pylônes d'antennes et les services d'itinérance; ainsi que la non-harmonisation des lois provinciales visant la protection des consommateurs, particulièrement à la lumière du Code sur les services sans fil du CRTC (le « Code »), qui est en vigueur depuis le 2 décembre 2013, et les pressions sur les frais de fidélisation de même que les autres défis opérationnels découlant du caractère rétroactif du Code, en raison duquel les contrats de clients d'une durée de deux ans et de trois ans arriveront à échéance simultanément à compter de juin 2015.
- La croissance et les fluctuations de l'économie, y compris la situation économique au Canada, qui pourrait être touchée par des faits nouveaux d'ordre économique à l'étranger; les taux d'intérêt futurs; l'inflation; les taux de chômage; l'incidence des faibles prix du pétrole; l'incidence des faibles dépenses des entreprises (entraînant une réduction des investissements et de la structure de coûts); le rendement et la capitalisation des régimes de retraite de même que les taux d'actualisation; ainsi que les taux de change entre le dollar canadien et le dollar américain.
- Le niveau des dépenses d'investissement et les décaissements possibles aux fins de l'acquisition de licences de spectre dans le cadre des enchères de spectre ou auprès de tiers, en raison de notre déploiement continu de la technologie LTE et de futures technologies mobiles, de l'utilisation du nouveau spectre acquis, de nos initiatives liées aux services à large bande filaires, y compris le branchement direct de plus de foyers et d'entreprises aux installations à fibres optiques, des investissements dans la résilience et la fiabilité du réseau, de la demande des abonnés visant les services de transmission de données, des systèmes et des processus d'affaires en pleine évolution, de la mise en œuvre d'initiatives en matière d'efficience, du soutien relatif aux contrats d'envergure et complexes, ainsi que des futures enchères concernant le spectre pour les services sans fil que doit tenir le ministère de l'Innovation, des Sciences et du Développement économique. L'atteinte de nos objectifs au chapitre des résultats d'exploitation et des résultats financiers pourrait influer sur les niveaux de nos dépenses d'investissement.
- La capacité de mettre en œuvre avec succès les initiatives en matière de réduction des coûts et de réaliser les économies prévues, déduction faite des coûts de restructuration et autres coûts, tout en demeurant axés sur le service à la clientèle et en s'assurant que ces initiatives n'aient pas d'incidence négative sur les activités commerciales. Ces initiatives comprennent notre programme de bonification du bénéfice visant à soutenir une amélioration du bénéfice avant intérêts, impôt et amortissements (le « BAIIA »), y compris l'initiative annoncée en novembre 2015; l'intégration des activités; l'impartition des processus d'affaires, des activités de délocalisation et de réorganisation, y compris tous programmes de réduction du nombre d'employés équivalents temps plein (« ETP »); les activités d'approvisionnement; ainsi que la rationalisation de biens immobiliers. D'autres initiatives en matière de réduction des coûts pourraient s'avérer nécessaires si nous n'atteignons pas nos objectifs cibles au chapitre des résultats d'exploitation et des résultats financiers.
- Les exigences en matière de financement et d'endettement, y compris notre capacité d'effectuer des financements et de maintenir des notations du crédit de première qualité se situant dans la fourchette BBB+, ou des notations équivalentes.
- La capacité de maintenir notre programme de croissance du dividende aux alentours de 10 % par année jusqu'en 2016 et la capacité de maintenir et d'exécuter notre programme pluriannuel 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, notre bénéfice et nos flux de trésorerie disponibles, le niveau de nos dépenses d'investissement et l'acquisition de licences de spectre, l'environnement concurrentiel et la performance économique au Canada. 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. Le programme de rachat d'actions 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. En conséquence, il n'existe aucune certitude que ces programmes seront maintenus jusqu'en 2016 ni qu'ils seront renouvelés par la suite.
- Les questions touchant les ressources humaines, y compris l'embauche, la fidélisation et la formation appropriée du personnel dans un secteur hautement concurrentiel; l'issue des futures négociations collectives visant la convention conclue avec le Syndicat des travailleurs(euses) en télécommunications (« STT ») et avec la section locale 1944 du Syndicat des Métallos, qui est arrivée à échéance à la fin de 2015; le niveau de participation des employés.
- Les risques liés aux processus, y compris notre 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 complexes avec de grandes entreprises qui pourraient être touchées de façon défavorable par les ressources disponibles, les limites des systèmes 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 et à la vie privée, y compris la perte ou le vol de données; les menaces intentionnelles concernant notre infrastructure et nos activités, ainsi que les risques liés aux activités de réaménagement des coentreprises immobilières.
- Les questions fiscales, y compris les lois fiscales complexes susceptibles de faire l'objet d'interprétations 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; ainsi que 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 d'erreurs humaines ou de menaces liées aux interventions humaines, telles que les attaques électroniques et les pannes d'équipement susceptibles d'entraîner diverses interruptions du réseau; les perturbations de la chaîne d'approvisionnement; les menaces de catastrophes naturelles, les épidémies et les pandémies; ainsi que l'exhaustivité et 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 enquêtes, des réclamations et des poursuites, y compris les recours collectifs intentés contre nous et les recours collectifs possibles fondés sur des réclamations faites par des consommateurs, des infractions aux données personnelles et à la sécurité, ainsi que la responsabilité sur le marché secondaire, soit couronnée de succès, de même que le caractère complexe que revêt la conformité aux lois au pays et à l'étranger.
- 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 à concrétiser les 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 annuel est intégrée par renvoi dans la présente mise en garde concernant les énoncés prospectifs.

Le 11 février 2016

Rubrique		Page
1	**Introduction**	**40**
1.1	Préparation du rapport de gestion	40
1.2	Qui nous sommes	40
1.3	Faits saillants de 2015	41
1.4	Fiche d'évaluation des résultats (mesures clés du rendement)	44
2	**Activités principales et stratégie**	**47**
2.1	Activités principales	47
2.2	Impératifs stratégiques	47
3	**Priorités de la société**	**50**
4	**Capacités**	**52**
4.1	Principaux marchés et concurrents	52
4.2	Ressources opérationnelles	54
4.3	Situation de trésorerie et sources de financement	54
4.4	Contrôles et procédures de communication de l'information et changements au contrôle interne à l'égard de l'information financière	56
5	**Analyse des résultats d'exploitation**	**57**
5.1	Principales données financières de l'exercice	57
5.2	Sommaire des résultats trimestriels consolidés, tendances et compte rendu des résultats du quatrième trimestre	58
5.3	Résultats d'exploitation consolidés	60
5.4	Secteur des services mobiles	62
5.5	Secteur des services filaires	64
6	**Évolution de la situation financière**	**66**
7	**Situation de trésorerie et sources de financement**	**68**
7.1	Aperçu	68
7.2	Entrées liées aux activités d'exploitation	68
7.3	Sorties liées aux activités d'investissement	69
7.4	Entrées liées aux activités de financement	69
7.5	Mesures de la situation de trésorerie et des sources de financement	71
7.6	Facilités de crédit	72
7.7	Vente de créances clients	72
7.8	Notations du crédit	72
7.9	Instruments financiers, engagements et passifs éventuels	73
7.10	Information sur les actions en circulation	76
7.11	Transactions entre parties liées	76
8	**Questions comptables**	**76**
8.1	Estimations comptables critiques	76
8.2	Faits nouveaux concernant les méthodes comptables	80
9	**Tendances générales, perspectives et hypothèses**	**81**
10	**Risques et gestion des risques**	**85**
10.1	Aperçu	85
10.2	Concurrence	86
10.3	Technologie	88
10.4	Questions de réglementation	92
10.5	Ressources humaines	96
10.6	Risques liés aux processus	97
10.7	Exigences en matière de financement et d'endettement	99
10.8	Questions fiscales	100
10.9	Litiges et questions d'ordre juridique	101
10.10	Santé, sécurité et environnement	103
10.11	Menaces causées par l'homme et menaces naturelles	104
10.12	Croissance et fluctuations de l'économie	105
11	**Définitions et rapprochements**	**106**
11.1	Mesures financières non définies par les PCGR et autres mesures financières	106
11.2	Indicateurs opérationnels	108

1 Introduction

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

1.1 Préparation du rapport de gestion

Les 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 2015, qui doit être lue conjointement avec les états financiers consolidés audités de TELUS au 31 décembre 2015 (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 bénéfice avant intérêts, impôt et amortissements (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 en devises 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 notre conseil d'administration a approuvé leur publication le 11 février 2016.

1.2 Qui nous sommes

TELUS, qui est l'une des plus importantes sociétés de télécommunications du Canada, affiche des produits annuels de 12,5 milliards de dollars et compte 12,5 millions de connexions clients, dont 8,5 millions d'abonnés aux services mobiles, 1,6 million d'abonnés à Internet, 1,5 million de lignes résidentielles d'accès au réseau filaire et 1,0 million de clients de TELUS TV. Le nombre d'abonnés présenté ne tient plus compte du nombre de lignes d'affaires d'accès au réseau (se reporter à la *rubrique 5.5*). Notre effectif se chiffre à environ 47 640 employés, dont 26 960 au Canada. Fidèles à notre philosophie visant à donner où nous vivons, TELUS et les membres de son équipe actuels et retraités ont versé 440 millions de dollars à des organismes caritatifs et sans but lucratif, et ont offert 6,8 millions d'heures de bénévolat dans les collectivités locales depuis 2000. En 2015, notre société s'est classée à l'indice Dow Jones de durabilité en Amérique du Nord (l'« indice ») pour une 15e année consécutive. L'indice classe le rendement des leaders mondiaux en matière de durabilité en se basant sur une évaluation approfondie de critères économiques, environnementaux et sociaux à long terme. Nous sommes la seule société de télécommunications au Canada et l'une des deux seules sociétés de télécommunications en Amérique du Nord inscrites à l'indice.

Notre orientation stratégique, notre culture et nos réalisations importantes

Notre orientation stratégique vise à exploiter la puissance d'Internet afin d'apporter aux Canadiens les meilleures solutions au foyer, au travail et sur la route. Notre culture est ancrée dans les valeurs de TELUS en matière de leadership et dans notre engagement à accorder la priorité aux clients, qui ont dans les deux cas été institués collectivement par les membres de l'équipe pour orienter nos actions ainsi que nos interactions avec les clients et entre nous. En 2015, nous avons fourni une expérience client exceptionnelle, comme le démontrent le plus faible taux de désabonnement aux services mobiles combiné enregistré depuis que nous sommes devenus une entreprise de télécommunications nationale il y a 15 ans. En outre, nous avons enregistré en 2015 le plus faible taux de désabonnement aux services postpayés parmi les fournisseurs de services mobiles, à l'échelle nationale. En 2015, nous avons également enregistré la croissance la plus rapide dans le secteur des services filaires au Canada, et nous avons affiché une forte croissance du BAIIA excluant les coûts de restructuration et autres coûts, et enregistré une croissance élevée des marges. Le bureau du Commissaire aux plaintes relatives aux services de télécommunications (le « CPRST ») a publié son rapport annuel en décembre 2015. Pour une quatrième année consécutive, notre démarche en matière de service à la clientèle a donné lieu à une importante diminution du nombre de plaintes présentées au CPRST, ce nombre ayant diminué de 29 % par rapport à l'exercice précédent. Bien que nous ayons affiché une hausse importante du nombre de nouveaux abonnés aux services mobiles et filaires, TELUS est, de toutes les principales entreprises de télécommunications au pays, encore une fois celle pour laquelle le moins grand nombre de plaintes a été présenté, par rapport au nombre de plaintes présenté relativement à certains nouveaux venus.

Environnement au sein duquel nous exerçons nos activités

Croissance de l'économie

Nous estimons que la croissance de l'économie au Canada s'est élevée à 1,1 % en 2015 et qu'elle s'élèvera à environ 1,7 % en 2016, selon une combinaison d'estimations formulées par des banques canadiennes et d'autres sources. En ce qui concerne les provinces de l'Ouest canadien où nous sommes une entreprise de services locaux titulaire (« ESLT »), nous estimons que la croissance de l'économie s'est élevée à 2,3 % en 2015 et se situera entre 2,0 % et 2,5 % en Colombie-Britannique en 2016, et que la croissance (la contraction) de l'économie s'est établie à environ (1,0) % en 2015 et se situera entre 0,5 % et 1,0 % en 2016 en Alberta, en raison en partie de la faiblesse des prix du pétrole. Dans son Rapport sur la politique monétaire de janvier 2016, la Banque du Canada estime que la croissance de l'économie canadienne s'est élevée à 1,2 % en 2015 et elle prévoit une reprise graduelle de l'économie et une croissance estimative de 1,4 % en 2016 et de 2,5 % en 2017. Selon l'Enquête sur la population active publiée par Statistique Canada pour le mois de décembre 2015, le taux de chômage au pays s'est élevé à 7,1 % (7,1 % en septembre 2015 et 6,6 % en décembre 2014).

Croissance de l'industrie des télécommunications canadienne

Selon nos estimations, la croissance des produits de l'industrie (compte tenu des produits tirés des services de télévision, mais en excluant ceux tirés des médias) s'est élevée à environ 2 % en 2015 (2 % en 2014). Nous estimons que la croissance des produits et du BAIIA du secteur des services mobiles au Canada en 2015 s'est établie à environ 7 % et à environ 5 %, respectivement (environ 5 % et environ 5 %, respectivement, en 2014), tandis le secteur des services filaires au Canada a continué d'afficher une faible croissance des produits et un BAIIA stable ou à la baisse. (Se reporter à la *rubrique 9, « Tendances générales, perspectives et hypothèses»*.)

Faits nouveaux en matière de réglementation
De nombreux faits nouveaux en matière de réglementation se sont produits en 2015 et au début de 2016; ces faits sont décrits à la *rubrique 10.4, « Questions de réglementation »*. À la suite des élections fédérales tenues au Canada en octobre 2015, le nouveau gouvernement a annoncé que les responsabilités de l'ancien ministère d'Industrie Canada incombent maintenant au nouveau ministère de l'Innovation, des Sciences et du Développement économique.

1.3 Faits saillants de 2015

Changements au sein de la haute direction
Le 10 août 2015, nous avons annoncé des changements au sein de la haute direction, qui font suite à un examen approfondi effectué par notre conseil d'administration (le « conseil »). Dans le cadre de ces changements, M. Joe Natale a démissionné du poste de président et chef de la direction, de même que de son poste de membre du conseil, M. Darren Entwistle a repris ses fonctions de président et chef de la direction, et M. Dick Auchinleck a été nommé président indépendant du conseil d'administration de la société. MM. Entwistle et Auchinleck ont tous les deux convenu d'exercer ces fonctions à long terme.

Enchères visant le spectre pour les services sans fil (spectre des SSFE-3, spectre dans la bande de fréquence de 2 500 MHz, et spectre résiduel concernant la bande de fréquence de 700 MHz et le spectre des SSFE-3)
Au cours de 2015, nous avons acquis 21 licences concernant le spectre des SSFE-3 dans le cadre des enchères visant le spectre des SSFE-3 et le spectre résiduel tenues par le ministère de l'Innovation, des Sciences et du Développement économique (auparavant Industrie Canada), ainsi que 122 licences de spectre pour les services sans fil dans le cadre des enchères concernant le spectre dans la bande de fréquence de 2 500 MHz tenues par le ministère de l'Innovation, des Sciences et du Développement économique. Ces licences, dont le coût d'acquisition total s'est élevé à environ 2 milliards de dollars, nous ont permis d'ajouter environ 57 MHz à notre spectre à l'échelle nationale, qui s'établit à environ 151 MHz.

Investissements de 1 milliard de dollars dans le déploiement de nos réseaux à fibres optiques à Edmonton et à Vancouver
Au cours des deuxième et troisième trimestres de 2015, nous avons annoncé un investissement de 1 milliard de dollars dans le déploiement de notre réseau à fibres optiques à Edmonton et un investissement de 1 milliard de dollars aux fins du déploiement de notre réseau à fibres optiques à Vancouver, au cours des prochaines années. Ces investissements s'inscrivent dans le cadre de notre plus vaste stratégie liée à la fibre optique, qui vise à assurer le déploiement de notre réseau de l'avenir dans les collectivités de la Colombie-Britannique, de l'Alberta et de l'est du Québec. Le réseau à fibres optiques établira la pierre d'assise aux fins de l'accès à des solutions d'avenir telles que les foyers branchés, les villes intelligentes, l'Internet des objets (« IdO ») et nos applications pour soins de santé, et il formera le pilier de notre réseau mobile. De plus, le déploiement plus étendu de réseaux à fibres optiques devrait nous aider à réduire les coûts liés à la prestation de services avec le temps.

Important montant revenant à nos actionnaires dans le cadre de notre programme de rachat d'actions et de notre programme de croissance du dividende
En 2015, le montant revenant à nos actionnaires dans le cadre de nos offres publiques de rachat dans le cours normal des activités s'est élevé à environ 628 millions de dollars. Nous avons également haussé notre dividende par action de 11 %, le portant de 1,52 $ en 2014 à 1,68 $, ce qui est conforme à l'annonce selon laquelle nous comptons effectuer des hausses de dividendes continues, la hausse annuelle devant se situer aux alentours de 10 % jusqu'en 2016. Pour de plus amples renseignements sur notre programme pluriannuel de rachat d'actions et sur notre programme de croissance du dividende, se reporter à la *rubrique 4.3*. Se reporter également à la *Mise en garde concernant les énoncés prospectifs – La capacité de maintenir notre programme de croissance du dividende aux alentours de 10 % par année jusqu'en 2016 et la capacité de maintenir et d'exécuter notre programme pluriannuel de rachat d'actions jusqu'en 2016*.

Clôture de l'émission de titres de créance
Le 27 mars et le 8 décembre 2015, nous avons clôturé l'émission de titres de créance de 1,75 milliard de dollars et de 1,0 milliard de dollars, respectivement, ce qui nous permettra de continuer à investir dans notre croissance durable future. Le produit de l'émission du 27 mars a servi à financer l'acquisition de licences pour les services sans fil dans le cadre des enchères visant le spectre des SSFE-3; il a également servi à rembourser le montant prélevé sur notre facilité de crédit et été utilisé aux fins générales de la société. Nous avons utilisé le produit net de l'émission du 8 décembre aux fins du remboursement d'une tranche d'environ 956 millions de dollars de l'encours du papier commercial. Nous comptons également utiliser ce produit pour rembourser, à l'échéance, une tranche des billets de série CI d'un montant en capital de 600 millions de dollars de la société venant à échéance le 25 mai 2016, le solde du produit devant être utilisé aux fins générales de la société. Ces émissions de titres de créance ont accru la durée moyenne à l'échéance de notre dette à long terme (excluant le papier commercial), laquelle était d'environ 11,1 ans au 31 décembre 2015, par rapport à 10,9 ans à la fin de 2014, et elles ont donné lieu à une diminution du coût moyen pondéré de la dette à long terme, qui était de 4,32 % au 31 décembre 2015, par rapport à 4,72 % à la fin de 2014. Ces émissions de titres de créance ont également contribué à l'augmentation du ratio de la dette nette par rapport au BAIIA excluant les coûts de restructuration et autres coûts, qui s'élevait à 2,66 fois au 31 décembre 2015, par rapport à 2,19 fois à la fin de 2014 (se reporter à la *rubrique 7.4, « Entrées liées aux activités de financement »*).

Augmentation de notre charge de restructuration pour 2015
Au deuxième trimestre de 2015, nous avons révisé notre hypothèse concernant les coûts de restructuration et autres coûts, la portant à 125 millions de dollars, par rapport à l'hypothèse initiale de 75 millions de dollars, afin de prendre en charge nos initiatives d'efficacité opérationnelle continues. En novembre 2015, nous avons augmenté le montant estimatif de notre charge de restructuration pour 2015, le faisant passer d'environ 125 millions de dollars à environ 250 millions de dollars (montant réel de 226 millions de dollars), en raison de nos initiatives d'efficacité opérationnelles continues et supplémentaires, y compris une réduction nette d'environ 1 500 postes à temps plein effectuée pendant plusieurs trimestres. Cette initiative devrait générer des économies récurrentes annuelles se situant entre 100 millions de dollars et 125 millions de dollars, sans pour autant avoir d'incidence sur le service à la clientèle ou sur nos importants investissements dans les infrastructures.

Faits saillants – données consolidées

Exercices clos les 31 décembre (en millions de dollars, sauf indication contraire)	2015	2014	Variation
Comptes consolidés de résultat			
Produits d'exploitation	**12 502**	12 002	4,2 %
Bénéfice d'exploitation	**2 353**	2 382	(1,2)%
Bénéfice avant impôt	**1 906**	1 926	(1,0)%
Bénéfice net	**1 382**	1 425	(3,0)%
Bénéfice par action (BPA) (en dollars)			
BPA de base	**2,29**	2,31	(0,9)%
BPA de base ajusté[1]	**2,58**	2,41	6,8 %
BPA dilué	**2,29**	2,31	(0,9)%
Dividendes déclarés par action ordinaire (en dollars)	**1,68**	1,52	10,5 %
Nombre moyen pondéré d'actions ordinaires en circulation, de base (en millions)	**603**	616	(2,1)%
Tableaux consolidés des flux de trésorerie			
Entrées liées aux activités d'exploitation	**3 542**	3 407	4,0 %
Sorties liées aux activités d'investissement	**(4 477)**	(3 668)	(22,1)%
Dépenses d'investissement (excluant les licences de spectre et les transactions non monétaires)[2]	**(2 577)**	(2 359)	(9,2)%
Entrées (sorties) liées aux activités de financement	**1 098**	(15)	n.s.
Autres faits saillants			
Nombre de connexions d'abonnés[3] (en milliers)	**12 495**	12 228	2,2 %
BAIIA[1]	**4 262**	4 216	1,1 %
Coûts de restructuration et autres coûts compris dans le BAIIA[1]	**226**	75	n.s.
BAIIA excluant les coûts de restructuration et autres coûts[1]	**4 488**	4 291	4,6 %
Marge du BAIIA excluant les coûts de restructuration et autres coûts[1, 4] (en %)	**35,9**	35,8	0,1 pt
Flux de trésorerie disponibles[1]	**1 078**	1 057	2,0 %
Ratio dette nette/BAIIA excluant les coûts de restructuration et autres coûts[1] (fois)	**2,66**	2,19	0,47

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

1. Mesures financières non définies par les PCGR et autres mesures financières. Se reporter à la *rubrique 11.1*.
2. Les dépenses d'investissement (excluant les licences de spectre et les transactions non monétaires) 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.
3. Le total du nombre d'appareils d'abonnés actifs aux services mobiles, de lignes résidentielles d'accès au réseau, d'abonnés à Internet haute vitesse et d'abonnés au service TELUS TV (abonnés au service Télé OPTIK et abonnés au service TELUS TV Satellite) 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 le 1er janvier 2014, le nombre de connexions d'abonnés a été retraité de manière à exclure 25 000 abonnés à Internet commuté et à tenir compte de 222 000 abonnés des services prépayés de Public Mobile dans le calcul des soldes d'ouverture relatifs au nombre d'abonnés. En novembre 2013, TELUS a acquis 100 % de Public Mobile, un exploitant canadien de téléphonie mobile dont les principaux marchés se trouvent à Toronto et à Montréal. Avec prise d'effet le 31 décembre 2015, le nombre d'abonnés présenté ne tient plus compte du nombre de lignes d'affaires d'accès au réseau, en raison de la pertinence réduite de ces lignes d'affaires en tant qu'indicateur de rendement clé (ainsi, l'incidence du remplacement des lignes utilisées pour les services de transmission de la voix par les services IP a entraîné des pertes de lignes d'affaires d'accès au réseau sans qu'aucune baisse similaire des produits soit observée). En conséquence, les résultats au 31 décembre 2014 ont été retraités sur une base rétrospective de manière à exclure 1 613 000 lignes d'affaires d'accès au réseau dans le calcul des soldes présentés relatifs au nombre d'abonnés. Au 31 décembre 2015, le nombre de lignes d'affaires d'accès au réseau s'élevait à 1 586 000, et le nombre de pertes de lignes d'affaires, à 27 000, pour 2015, comparativement à des ajouts de lignes d'affaires d'accès au réseau de 2 000 en 2014. Le nombre total d'abonnés, compte tenu des lignes d'affaires d'accès au réseau, se serait élevé à 14 081 000 en 2015, en hausse de 1,7 % par rapport à 2014.
4. BAIIA excluant les coûts de restructuration et autres coûts en pourcentage des produits d'exploitation.

Faits saillants de l'exploitation

- Les **produits d'exploitation consolidés** ont augmenté de 500 millions de dollars, ou 4,2 %, en 2015, en raison de la croissance des produits tirés des services de réseau mobile, de l'équipement mobile et des services filaires de transmission de données, facteur neutralisé en partie par la réduction des produits tirés des services filaires de transmission de la voix existants et des services et de l'équipement liés aux services filaires.

Les produits tirés des services de réseau mobile se sont accrus de 290 millions de dollars, ou 4,8 %, en 2015, en raison de la hausse de 438 millions de dollars, ou 15 %, des produits tirés des services mobiles de transmission de données, facteur neutralisé en partie par la baisse de 148 millions de dollars, ou 4,9 %, des produits tirés des services mobiles de transmission de la voix. La croissance des produits tirés des services mobiles de transmission de données tient principalement à l'accroissement du nombre d'abonnés aux services mobiles, à la proportion accrue, quoique plus modérée, des forfaits de deux ans assortis de tarifs plus élevés dans la composition des produits, à la plus grande proportion d'abonnés qui sont des abonnés aux services postpayés, ainsi qu'à l'utilisation accrue des services de transmission de données en itinérance et des services de transmission de données facturables, facteurs neutralisés en partie par l'incidence du ralentissement économique, particulièrement en Alberta. La baisse des produits tirés des services mobiles de transmission de la voix découle en grande partie de l'adoption accrue de forfaits voix illimitée au pays et du remplacement continu, quoique plus modéré, des services de transmission de la voix par les services de transmission de données. Les produits tirés de l'équipement mobile et autres produits se sont accrus de 56 millions de dollars, ou 9,7 %, en 2015, en raison de l'accroissement des volumes de fidélisation tenant en partie à l'arrivée à échéance simultanée des contrats d'une durée de deux ans et de trois ans en juin 2015, ainsi que des téléphones intelligents dont le prix est plus élevé vendus, facteurs neutralisés en partie par la diminution des ajouts bruts et par la réduction des produits tirés des magasins Black's Photography par suite de la fermeture de ces magasins en août 2015.

Les produits mensuels moyens par appareil d'abonné (les « PMAA ») combinés tirés des services mobiles se sont établis à 63,45 $, soit une hausse de 1,20 $, ou 1,9 %, par rapport à 2014. L'augmentation découle de l'incidence des forfaits de deux ans assortis de tarifs plus élevés, d'une composition plus favorable des abonnés des services postpayés, et de l'utilisation accrue des services de transmission de données en itinérance et des services de transmission de données, facteurs neutralisés en partie par la diminution des produits tirés des services de transmission de la voix, par la suppression des frais pour les factures papier et par l'incidence du ralentissement économique, particulièrement en Alberta. La croissance au chapitre de l'utilisation des services de transmission de données facturables a ralenti au cours de l'exercice, en raison de l'affectation de quantités de données plus importantes aux forfaits À la carte avec prise d'effet en juin 2015, des réactions des abonnés concernant la fréquence accrue des avis d'utilisation de données en temps réel s'inscrivant dans le cadre de nos initiatives accordant la priorité aux clients, et du lancement de notre service Voyagez connecté É.-U. en juillet 2015, qui s'adresse aux abonnés qui voyagent aux États-Unis. Ces initiatives visant l'utilisation de données s'alignent sur notre priorité, qui est d'accorder la priorité aux clients, et elles devraient se traduire par un accroissement des marges découlant de la satisfaction accrue de la clientèle. Les abonnés des services postpayés représentent 86,9 % du total du nombre d'abonnés au 31 décembre 2015, par rapport à 85,8 % au 31 décembre 2014.

Les produits tirés des services filaires de transmission de données se sont accrus de 300 millions de dollars, ou 8,6 %, en 2015, en raison de la croissance des produits tirés des services Internet et des services de transmission de données améliorés tenant à l'accroissement du nombre d'abonnés et à l'augmentation des produits d'exploitation par client découlant en grande partie des mises à niveau pour des vitesses Internet plus élevées et des forfaits permettant une plus grande utilisation des services de transmission de données, ainsi que de la mise en œuvre de la facturation fondée sur l'utilisation de même que de certaines hausses de tarifs en 2014. L'augmentation des produits tirés des services filaires de transmission de données est également attribuable à la croissance des services d'impartition des processus d'affaires, à la croissance des services TELUS TV découlant de l'accroissement du nombre d'abonnés, et à l'augmentation des produits tirés des services TELUS Santé, déduction faite de la diminution des ventes d'équipement liées aux services filaires de transmission de données. L'augmentation des produits tirés des services filaires de

transmission de données a été neutralisée en partie par la diminution continue des produits tirés des services filaires de transmission de la voix existants, des autres services et de l'équipement liés aux services filaires et des autres produits d'exploitation, qui s'est établie à 146 millions de dollars, ou 7,5 %, en 2015, ainsi que par l'incidence du ralentissement économique, par le maintien des pressions concurrentielles et par le remplacement des produits.

- Au cours de l'exercice clos le 31 décembre 2015, le **nombre de connexions d'abonnés** a augmenté de 267 000. Cela représente une hausse de 2,1 % du nombre d'abonnés aux services mobiles, une croissance de 9,7 % du nombre d'abonnés au service TELUS TV et une croissance de 6,2 % du nombre d'abonnés au service Internet haute vitesse, résultats neutralisés en partie par la réduction de 5,7 % du total des lignes résidentielles d'accès au réseau.

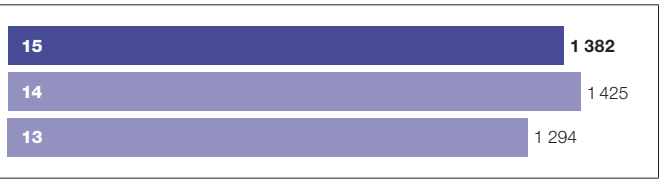
  Les ajouts nets d'abonnés aux services mobiles postpayés se sont établis à 244 000 en 2015, en baisse de 113 000 par rapport à 2014. La diminution reflète la baisse des ajouts bruts imputable au ralentissement économique, particulièrement en Alberta, l'intensification de la concurrence, la croissance modérée du taux de pénétration du marché et l'incidence de la hausse des prix des appareils sur la demande des clients, ainsi que la modeste hausse du taux de désabonnement des abonnés aux services postpayés. Le taux de désabonnement mensuel moyen des abonnés aux services mobiles postpayés s'est établi à 0,94 % en 2015, comparativement à 0,93 % en 2014. L'augmentation du taux de désabonnement des abonnés aux services postpayés s'explique en grande partie par l'intensification de la concurrence, les contrats d'une durée de deux ans et de trois ans ayant commencé à arriver à échéance simultanément en juin 2015, ainsi que par l'incidence du ralentissement économique, particulièrement en Alberta, et par nos efforts en matière de commercialisation visant les mises en service de plus grande valeur. Le taux de désabonnement combiné s'est établi à 1,26 % en 2015, par rapport à 1,41 % en 2014, ce qui représente le taux de désabonnement combiné annuel le plus faible enregistré depuis que nous sommes devenus une entreprise de télécommunications nationale il y a 15 ans. Cette amélioration du taux de désabonnement combiné tient à l'attention que nous continuons de prêter à nos initiatives accordant la priorité aux clients et à notre approche client transparente, facteurs qui ont largement neutralisé le ralentissement économique, l'intensité de la concurrence, ainsi que les efforts en matière de commercialisation visant les mises en service de plus grande valeur ayant influé sur le taux de désabonnement des abonnés des services postpayés dont il est fait mention ci-dessus.

  Les ajouts nets d'abonnés aux services filaires se sont établis à 91 000 en 2015, en baisse de 3 000 par rapport à 2014. Les ajouts nets d'abonnés au service Internet haute vitesse se sont élevés à 91 000 en 2015, soit un résultat en hausse de 11 000 qui tient à l'élargissement de notre couverture à large bande haute vitesse et à l'incidence favorable de l'offre continue de services groupés avec Télé OPTIK, facteurs neutralisés en partie par une hausse du taux de désabonnement. Les ajouts nets d'abonnés à TELUS TV se sont établis à 89 000 en 2015, ce qui reflète une baisse de 12 000 par rapport à 2014 en raison de la plus lente croissance des services de télévision payés, des activités réduites de construction de camps aménagés aux fins de l'exploitation des sables bitumineux, et de l'intensification de la concurrence liée aux services par contournement et du remplacement de la technologie, facteurs neutralisés en partie par l'élargissement continu de notre couverture à large bande haute vitesse. En 2015, le nombre d'abonnés à TELUS TV a franchi la barre du un million. Les pertes de lignes résidentielles d'accès au réseau se sont établies à 89 000 en 2015, par rapport à 87 000 en 2014. Les pertes de lignes résidentielles d'accès au réseau continuent de refléter la tendance continue au chapitre du remplacement de la technologie en faveur des services mobiles et des services Internet, y compris les pertes d'abonnés au profit de concurrents, facteurs atténués en partie par le succès remporté par l'offre de services groupés.
- Le **BAIIA** consolidé a augmenté de 46 millions de dollars, ou 1,1 %, en 2015. Cette augmentation reflète la croissance des produits tirés des services de réseau mobile et des services filaires de transmission de données, l'amélioration des marges liées aux services Internet, aux services de télévision, aux services d'impartition des processus d'affaires et à TELUS Santé, de même que la mise en œuvre de nos initiatives d'efficacité opérationnelle. Ces facteurs ont été neutralisés en partie par la hausse des coûts de restructuration et autres coûts, par l'augmentation des frais de fidélisation des abonnés des services mobiles et par la baisse continue des produits tirés des services filaires de transmission de la voix existants. Le BAIIA excluant les coûts de restructuration et autres coûts a augmenté de 197 millions de dollars, ou 4,6 %, en 2015.
- Le **bénéfice d'exploitation** a diminué de 29 millions de dollars, ou 1,2 %, en 2015. La diminution reflète la hausse du total de la dotation aux amortissements tenant à la croissance des immobilisations et l'incidence de notre programme continu d'analyse de la durée d'utilité des actifs, facteurs neutralisés en partie par la croissance du BAIIA.
- Le **bénéfice avant impôt** a diminué de 20 millions de dollars, ou 1,0 %, en 2015, résultat qui reflète la réduction du bénéfice d'exploitation dont il est fait mention ci-dessus, facteur neutralisé en partie par la diminution des coûts de financement. La diminution des coûts de financement s'explique en grande partie par l'augmentation des produits d'intérêts tenant essentiellement au règlement de questions fiscales touchant des exercices antérieurs, par l'accroissement des profits de change et par une prime au titre du remboursement par anticipation de la dette comptabilisée en 2014, facteurs neutralisés en partie par la hausse des intérêts sur la dette à long terme et par l'augmentation du montant net des charges d'intérêts au titre des régimes de retraite à prestations définies du personnel. La hausse des intérêts sur la dette à long terme découle de l'accroissement du solde moyen de la dette à long terme, déduction faite de la diminution du coût moyen pondéré de la dette à long terme (se reporter à la section *« Coûts de financement »*, à la *rubrique 5.3*).
- L'**impôt sur le résultat** a augmenté de 23 millions de dollars, ou 4,6 %, en 2015, en raison principalement d'un ajustement hors trésorerie de 48 millions de dollars lié à la réévaluation des passifs d'impôt différé découlant de la hausse du taux d'imposition provincial des sociétés en Alberta, lequel est passé de 10 % à 12 % avec prise d'effet le 1er juillet 2015, facteur neutralisé en partie par une hausse d'un exercice à l'autre de 30 millions de dollars des économies liées au règlement de questions fiscales touchant des exercices antérieurs (compte non tenu des produits d'intérêts connexes), ainsi que par la diminution du bénéfice avant impôt.
- Le **bénéfice net** a diminué de 43 millions de dollars, ou 3,0 %, en 2015, résultat qui tient à la hausse de la dotation aux amortissements et à l'augmentation de la charge d'impôt, facteurs neutralisés en partie par la croissance du BAIIA et par la baisse des coûts de financement. En excluant l'incidence des coûts de restructuration et autres coûts, la prime au titre du remboursement par anticipation de la dette à long terme, les ajustements liés à l'impôt sur le résultat et la mise hors service d'immobilisations découlant de la fermeture des magasins Black's Photography, le bénéfice net s'est accru de 70 millions de dollars, ou 4,7 %, en 2015.

Analyse du bénéfice net

Exercices clos les 31 décembre (en millions de dollars)	**2015**	2014	Variation
Bénéfice net	**1 382**	1 425	(43)
Ajouter (déduire) :			
Coûts de restructuration et autres coûts après impôt	**166**	56	110
Prime au titre du remboursement par anticipation de la dette à long terme après impôt	**–**	10	(10)
Ajustements défavorables (favorables) liés à l'impôt sur le résultat	**1**	(6)	7
Mise hors service d'immobilisations découlant de la fermeture des magasins Black's Photography, après impôt sur le résultat	**6**	–	6
Bénéfice net ajusté	**1 555**	1 485	70

Bénéfice net (en millions de dollars)



- Le **bénéfice par action (BPA) de base** a diminué de 0,02 $, ou 0,9 %, en 2015. Cette diminution est imputable à la baisse du bénéfice net. Une tranche d'environ 0,05 $, d'un exercice à l'autre, du BPA de base en 2015 tient à la réduction du nombre d'actions découlant de notre offre publique de rachat dans le cours normal des activités de 2015, qui est terminée, et de notre offre publique de rachat dans le cours normal des activités de 2016, qui est déjà entamée, déduction faite de l'exercice d'options d'achat. En excluant l'incidence des coûts de restructuration et autres coûts, la prime au titre du remboursement par anticipation de la dette à long terme, les ajustements liés à l'impôt sur le résultat et la mise hors service d'immobilisations découlant de la fermeture des magasins Black's Photography, le BPA de base s'est accru de 0,17 $, ou 6,8 %, en 2015.

Analyse du BPA de base

Exercices clos les 31 décembre (en dollars)	**2015**	2014	Variation
BPA de base	**2,29**	2,31	(0,02)
Ajouter (déduire) :			
Coûts de restructuration et autres coûts après impôt, par action	**0,28**	0,09	0,19
Prime au titre du remboursement par anticipation de la dette à long terme après impôt, par action	**–**	0,02	(0,02)
Ajustements défavorables (favorables) liés à l'impôt sur le résultat, par action	**–**	(0,01)	0,01
Mise hors service d'immobilisations découlant de la fermeture des magasins Black's Photography, après impôt sur le résultat, par action	**0,01**	–	0,01
BPA de base ajusté	**2,58**	2,41	0,17

- Les **dividendes déclarés par action ordinaire** ont totalisé 1,68 $ en 2015, en hausse de 11 % par rapport à 2014. Le 10 février 2016, le conseil a déclaré un dividende pour le premier trimestre de 0,44 $ par action sur les actions ordinaires émises et en circulation, payable le 1er avril 2016 aux actionnaires inscrits à la fermeture des bureaux le 11 mars 2016. Le dividende déclaré pour le premier trimestre reflète une augmentation de 0,04 $ par action, ou 10 %, par rapport au dividende par action de 0,40 $ déclaré à l'exercice précédent, ce qui est conforme à notre programme pluriannuel de croissance du dividende 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** au 31 décembre 2015 était de 2,66 fois, en hausse par rapport à 2,19 fois au 31 décembre 2014, l'augmentation de la dette nette découlant principalement de l'acquisition de licences de spectre ayant été neutralisée en partie seulement par la croissance du BAIIA excluant les coûts de restructuration et autres coûts (se reporter à la *rubrique 7.5*, *« Mesures de la situation de trésorerie et des sources de financement »*). Notre fourchette cible à long terme est de 2,00 à 2,50 fois pour ce ratio, ce qui est selon nous conforme au maintien de notations du crédit de première qualité de BBB+, ou de notations équivalentes, et nous donne un accès raisonnable à des capitaux. Au 31 décembre 2015, ce ratio sortait de la fourchette cible à long terme en raison principalement de notre acquisition de licences de spectre effectuée dans le cadre d'un nombre inhabituellement élevé d'enchères concernant le spectre pour les services sans fil en 2014 et en 2015. En raison des licences acquises, nous avons plus que doublé notre spectre à l'échelle nationale, le portant d'environ 75 MHz à environ 151 MHz, ce qui s'inscrit dans le cadre de notre principale priorité visant à accorder la priorité aux clients. Nous nous efforcerons de faire en sorte que ce ratio revienne dans la fourchette cible à moyen terme, car nous sommes d'avis que cette fourchette s'aligne sur notre stratégie à long terme. Bien que le ratio actuel sorte de notre fourchette cible à long terme, nous respectons le ratio de levier financier prévu par les clauses restrictives de nos facilités de crédit, en vertu desquelles nous devons nous assurer que notre ratio de la dette nette sur les flux de trésorerie d'exploitation n'est pas supérieur à 4,00:1,00 (se reporter à la *rubrique 7.6*, *« Facilités de crédit »*).
- Les **entrées liées aux activités d'exploitation** se sont accrues de 135 millions de dollars, ou 4,0 %, en 2015. L'augmentation reflète la diminution des paiements d'impôt sur le résultat, et la réduction des décaissements au titre de la restructuration, déduction faite des charges de restructuration, ainsi que la hausse du BAIIA consolidé, facteurs neutralisés en partie par la hausse des paiements au titre de la rémunération fondée sur des actions et par la variation des éléments hors trésorerie du fonds de roulement lié aux activités d'exploitation.
- Les **sorties liées aux activités d'investissement** ont augmenté de 809 millions de dollars, ou 22 %, en 2015, en raison essentiellement de la hausse des dépenses d'investissement et de l'accroissement des dépenses au titre des licences de spectre acquises dans le cadre des enchères. Les **dépenses d'investissement** (excluant les licences de spectre et les transactions non monétaires) ont augmenté de 218 millions de dollars en 2015, en raison principalement de nos investissements continus dans l'infrastructure à large bande pour les services mobiles et les services filaires, afin d'accroître la couverture, la vitesse et la capacité du réseau visant à soutenir la croissance des services mobiles et des services filaires de transmission de données. Ces investissements comprennent le déploiement continu du spectre dans la bande de fréquence de 700 MHz, l'élargissement du réseau LTE et du réseau à fibres optiques, ainsi que la préparation de notre réseau et de nos systèmes pour la mise hors service future de technologies existantes. Nous avons également poursuivi nos investissements dans les initiatives visant à assurer la résilience et la fiabilité du réseau et des systèmes.
- Les **entrées liées aux activités de financement** se sont établies à 1,1 milliard de dollars en 2015, par rapport à néant en 2014. Ce résultat reflète une augmentation des titres de créance à long terme émis, déduction faite des remboursements, et la diminution des remboursements au titre des emprunts à court terme, facteurs neutralisés en partie par la hausse des paiements aux fins du rachat et de l'annulation d'actions ordinaires en vertu de notre offre publique de rachat dans le cours normal des activités et par la hausse des dividendes versés (se reporter à la *rubrique 7.4*).

  En 2015, le montant en trésorerie qui revient aux actionnaires s'est établi à 1,6 milliard de dollars, et se compose d'un montant de 992 millions de dollars au titre des dividendes versés et d'un montant de 628 millions de dollars au titre des rachats d'actions dans le cadre de notre offre publique de rachat dans le cours normal des activités. En 2014, le montant en trésorerie qui revient à nos actionnaires s'est établi à 1,5 milliard de dollars, et se compose d'un montant de 913 millions de dollars au titre des dividendes versés et d'un montant de 612 millions de dollars au titre des rachats d'actions. Pour des renseignements plus détaillés sur notre programme pluriannuel de croissance du dividende et sur notre programme de rachat d'actions, se reporter à la *rubrique 4.3* et à la *rubrique 7.4*.
- Les **flux de trésorerie disponibles** se sont établis à 1,1 milliard de dollars en 2015, soit une augmentation de 21 millions de dollars s'expliquant principalement par le fait que la diminution des paiements d'impôt sur le résultat, la réduction des décaissements au titre de la restructuration, déduction faite des charges, et la croissance du BAIIA ont été neutralisées en partie par la hausse des dépenses d'investissement (excluant les licences de spectre) et par l'augmentation des paiements au titre de la rémunération fondée sur des actions, déduction faite des charges.

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

En 2015, nous avons atteint trois de nos quatre objectifs initiaux au chapitre des chiffres consolidés, et avons atteint nos quatre objectifs initiaux au chapitre des résultats sectoriels, lesquels ont été annoncés le 12 février 2015.

Nous avons atteint nos objectifs au chapitre des produits consolidés, en raison principalement de la croissance des produits tirés du réseau mobile, ainsi que de la croissance des produits tirés des services filaires de transmission de données. Les produits tirés du réseau mobile ont presque atteint la tranche supérieure de notre fourchette cible, résultat qui reflète la croissance du nombre d'abonnés et l'augmentation des PMAA. Les produits du secteur des services filaires se sont établis près de la tranche médiane de notre fourchette cible, car la croissance des produits tirés des services filaires de transmission de données a été neutralisée en partie par la diminution des services de transmission de la voix existants et par la réduction des dépenses des entreprises.

Nous avons atteint notre objectif au chapitre du BAIIA consolidé excluant les coûts de restructuration et autres coûts. Nous avons atteint notre objectif au chapitre du BAIIA excluant les coûts de restructuration et autres coûts du secteur des services mobiles, en raison de l'accroissement des produits tirés du réseau, facteur neutralisé en partie par la hausse des frais de fidélisation. Nous avons atteint notre objectif au chapitre du BAIIA excluant les coûts de restructuration et autres coûts du secteur des services filaires en raison de la croissance des produits tirés des services filaires de transmission de données, ainsi que de l'amélioration des marges liées aux services de transmission de données améliorés, aux services TELUS TV, aux services d'impartition des processus d'affaires et aux services TELUS Santé.

Nous avons atteint notre objectif au chapitre du BPA de base excluant les coûts de restructuration et autres coûts et les ajustements liés à l'impôt sur le résultat, en raison principalement de la croissance du BAIIA excluant les coûts de restructuration et autres coûts du secteur des services mobiles et du secteur des services filaires dont il est fait mention ci-dessus, ainsi que de la réduction du nombre d'actions en circulation découlant de notre offre publique de rachat dans le cours normal des activités.

Les dépenses d'investissement en 2015 ont excédé notre objectif initial et notre indication révisée, en raison de nos investissements continus dans l'infrastructure à large bande pour les services filaires et les services mobiles, y compris l'élargissement de notre réseau LTE et de notre réseau à fibres optiques et le déploiement continu du spectre dans la bande de fréquence de 700 MHz, ainsi que des investissements dans les activités visant à assurer la résilience et la fiabilité du réseau et des systèmes afin de soutenir nos initiatives continues accordant la priorité aux clients, et dans les activités de préparation de notre réseau et de nos systèmes pour la mise hors service future d'actifs existants.

Nous avons atteint toutes nos cibles, sauf une, à l'égard de nos objectifs, politiques et lignes directrices à long terme 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 de respecter notre ligne directrice relative au ratio de distribution de 65 % à 75 % des bénéfices prévisibles, sur une base prospective, et d'avoir maintenu des notations du crédit de première qualité à long terme de BBB+ ou des notations équivalentes. Au 31 décembre 2015, notre ratio de la dette nette par rapport au BAIIA excluant les coûts de restructuration et autres coûts sortait de la fourchette cible à long terme de 2,00 à 2,50 fois, en raison principalement des licences de spectre acquises dans le cadre des enchères tenues en 2014 et en 2015, le nombre de ces enchères ayant été inhabituellement élevé. Nous nous efforcerons de faire en sorte que ce ratio revienne dans la fourchette cible à moyen terme, car nous sommes d'avis que cette fourchette s'aligne sur notre stratégie à long terme.

Nous avons également effectué 10 hausses des dividendes semestriels de 2011 à 2015, conformément à notre intention d'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 notre conseil d'administration de notre situation financière et de nos perspectives, et selon notre indication concernant le ratio de distribution à long terme de 65 % à 75 % des bénéfices prévisibles, sur une base prospective. Il n'existe aucune certitude que nous maintiendrons le programme de croissance du dividende. Se reporter à la *Mise en garde concernant les énoncés prospectifs – La capacité de maintenir le programme de croissance du dividende aux alentours de 10 % par année jusqu'en 2016*.

Le tableau suivant illustre le rendement de TELUS par rapport à nos objectifs initiaux pour 2015. Se reporter à nos tendances générales, perspectives et hypothèses pour 2016, à la rubrique 9.

	RENDEMENT POUR 2015		
	Résultats réels et croissance	Objectifs initiaux ou révisés et croissance	Résultat
Chiffres consolidés			
Produits	**12,502 G$** **4,2 %**	12,350 G$ à 12,550 G$ 3 % à 5 %	✔
BAIIA[1, 2]	**4,488 G$** **4,6 %**	4,400 G$ à 4,575 G$[3] 3 % à 7 %	✔
BPA de base	**2,48 $[4]** **7,4 %**	2,40 $ à 2,60 $ 4 % à 13 %	✔
Dépenses d'investissement[5]	**2,577 G$**	Environ 2,5 G$[5]	✗
Secteur des services mobiles			
Produits tirés des services de réseau (externes)	**6,298 G$** **4,8 %**	6,175 G$ à 6,300 G$ 3 % à 5 %	✔
BAIIA[1, 2]	**2,887 G$** **4,7 %**	2,850 G$ à 2,950 G$ 3 % à 7 %	✔
Secteur des services filaires			
Produits (externes)	**5,569 G$** **2,8 %**	5,525 G$ à 5,625 G$ 2 % à 4 %	✔
BAIIA[1, 2]	**1,601 G$** **4,4 %**	1,550 G$ to 1,625 G$ 1 % à 6 %	✔

1. Se reporter à la *rubrique 11.1, « Mesures financières non définies par les PCGR et autres mesures financières »*.
2. Ne tient pas compte des coûts de restructuration et autres coûts.
3. L'indication initiale pour 2015 prévoyait un BAIIA *incluant* les coûts de restructuration et autres coûts de 4,325 milliards de dollars à 4,500 milliards de dollars; cependant, en raison d'importantes augmentations des coûts de restructuration et autres coûts annoncées aux deuxième et troisième trimestres de 2015, nous avons révisé l'indication pour ces périodes. L'indication révisée, qui prévoit un BAIIA *excluant* les coûts de restructuration et autres coûts de 4,400 milliards de dollars à 4,575 milliards de dollars, tient compte du fait que nous avons exclu notre hypothèse initiale prévoyant des coûts de restructuration et autres coûts de 75 millions de dollars.
4. Le BPA de base lié aux objectifs reflète le BPA de base tel qu'il est présenté, et il exclut l'incidence des coûts de restructuration et autres coûts supplémentaires en excédent de notre indication initiale de 75 millions de dollars au titre des coûts de restructuration et autres coûts, de même que les ajustements liés à l'impôt sur le résultat.
5. Ne tient pas compte des dépenses au titre des licences de spectre et exclut les transactions non monétaires. L'indication au chapitre des dépenses d'investissement a été révisée au deuxième trimestre de 2015; l'objectif initial correspondait approximativement à l'objectif au chapitre des dépenses d'investissement pour 2014 (2,359 milliards de dollars).

✔ Objectif atteint ✗ Objectif non atteint

Nous avons formulé les principales hypothèses suivantes lorsque nous avons annoncé les objectifs pour 2015, en février 2015.

HYPOTHÈSES RELATIVES AUX OBJECTIFS POUR 2015 ET RÉSULTATS

- Notre estimation initiale du taux de croissance de l'économie au Canada était de 2,1 % en 2015. Dans le rapport de gestion du deuxième trimestre, nous avons révisé notre estimation concernant le taux de croissance de l'économie au Canada pour 2015 pour la ramener entre 1,0 % et 1,5 %. Nous estimons que la croissance s'est élevée à 1,1 % en 2015.
- Aucune décision réglementaire ni aucune mesure gouvernementale défavorable importante. Une analyse des faits nouveaux en matière de réglementation survenus en 2015 est présentée à la *rubrique 10.4, « Questions de réglementation »*. Aucun de ces faits nouveaux n'a eu une incidence importante sur nos activités.
- Poursuite de la concurrence soutenue au chapitre des services mobiles et des services filaires dans le marché d'affaires et le marché aux consommateurs par rapport à 2014. Se reporter à la *rubrique 10.2, « Concurrence »*.
- Gain d'environ un point de pourcentage au chapitre de la pénétration du marché des services mobiles au Canada. En 2015, nous estimons que la pénétration du marché des services mobiles au Canada a augmenté d'environ deux points de pourcentage.
- Adoption et échange continus, par les abonnés, de téléphones intelligents à forte concentration de données, qui tiennent au fait que les clients désirent une plus grande connectivité mobile à Internet. En 2015, les frais de fidélisation exprimés en pourcentage des produits tirés des services de réseau ont augmenté d'un exercice à l'autre de 2,1 points et se sont établis à 13,9 %, en raison de l'accroissement des volumes de fidélisation et de la hausse des coûts de financement par appareil tenant en grande partie au fait que les clients préfèrent les téléphones intelligents à valeur plus élevée.
- Croissance des produits tirés des services mobiles découlant des mises en service d'abonnés aux services postpayés en raison de la pénétration accrue du marché, et hausse modérée des PMAA combinés découlant des forfaits d'une durée de deux ans assortis de tarifs plus élevés, de l'utilisation accrue de données, y compris l'utilisation accrue de forfaits de données partagées, ainsi que de la composition des abonnés. En 2015, les produits tirés du réseau mobile se sont accrus de 4,8 %, et les PMAA combinés ont augmenté de 1,9 %.
- Augmentation des frais d'acquisition et de fidélisation d'abonnés des services mobiles, en fonction du nombre brut de mises en service, des pressions du marché et de l'incidence des contrats d'une durée de deux ans et de trois ans qui ont commencé à arriver à échéance simultanément. En 2015, les frais de fidélisation ont augmenté d'environ 23 % et les volumes de fidélisation se sont accrus de 10 %; cependant, les frais d'acquisition d'abonnés ont diminué d'environ 3 %, et les ajouts bruts ont reculé de 11 %.
- Croissance des produits tirés des services filaires de transmission de données analogue à celle enregistrée en 2014, qui découle de l'accroissement du nombre d'abonnés au service Internet haute vitesse et au service Télé OPTIK, de l'accroissement des vitesses et de l'élargissement de l'infrastructure à large bande, ainsi que des solutions liées aux services d'impartition des processus d'affaires et des solutions en santé. En 2015, les produits tirés des services filaires de transmission de données ont augmenté de 8,6 %, par rapport à 8,2 % en 2014, et le nombre total d'abonnés des services Internet haute vitesse et des services de télévision s'est accru de 7,5 % en 2015, par rapport à 8,2 % en 2014.
- Régimes de retraite : charge au titre des régimes de retraite à prestations définies se composant d'un montant d'environ 106 millions de dollars comptabilisé relativement à la charge au titre des avantages du personnel et d'un montant d'environ 26 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 3,90 % aux fins de la comptabilisation des régimes de retraite à prestations définies du personnel (4,75 % en 2014); montant d'environ 88 millions de dollars aux fins de la capitalisation des régimes de retraite à prestations définies. En 2015, la charge au titre des régimes de retraite à prestations définies et le montant de la capitalisation au titre de ces régimes se sont établis approximativement aux montants estimés, sauf en ce qui concerne une charge au titre des régimes de retraite à prestations définies de 118 millions de dollars comptabilisée au poste « Charge au titre des avantages du personnel ».
- Coûts de restructuration et autres coûts d'environ 75 millions de dollars au titre de la poursuite 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. Dans le rapport de gestion du deuxième trimestre, nous avons révisé notre hypothèse et l'avons portée à environ 125 millions de dollars. Dans le rapport de gestion du troisième trimestre, nous avons de nouveau révisé cette estimation et l'avons portée à 250 millions de dollars (se reporter à *Investir dans les ressources internes*, à la *rubrique 2.2*). Le résultat réel s'est établi à 226 millions de dollars pour 2015.
- Impôt sur le résultat : impôt sur le résultat calculé selon le taux prévu par la loi applicable de 26,0 % à 26,5 % et paiements d'impôt en trésorerie de 280 millions de dollars à 340 millions de dollars. Une diminution des paiements d'impôt en trésorerie était prévue en 2015, en raison principalement de la réduction des paiements finaux pour l'année fiscale précédente. Dans notre rapport de gestion du deuxième trimestre, nous avons révisé à la baisse notre estimation au chapitre des paiements d'impôt en trésorerie, la fourchette révisée se situant entre 200 millions de dollars et 260 millions de dollars. Cette révision découle du report en 2016 des acomptes provisionnels pour 2015, ainsi que de l'augmentation des remboursements découlant du règlement de questions fiscales touchant des exercices antérieurs. Le taux d'imposition prévu par la loi applicable réel s'est établi à 26,5 % en 2015, résultat qui tient compte de l'incidence de la hausse du taux d'imposition provincial des sociétés en Alberta, lequel est passé de 10 % à 12 % avec prise d'effet le 1er juillet 2015. Le montant réel des paiements d'impôt en trésorerie s'est établi à 256 millions de dollars en 2015.
- Investissements continus dans l'infrastructure à large bande ainsi que dans l'élargissement du réseau 4G LTE et dans les mises à niveau de ce réseau, de même que dans les initiatives visant à assurer la résilience et la fiabilité du réseau et des systèmes. En 2015, les dépenses d'investissement (excluant les licences de spectre et les transactions non monétaires) se sont établies à 2,577 milliards de dollars, y compris la poursuite des investissements visant l'élargissement du réseau LTE et du réseau à fibres optiques, ainsi que les investissements dans les activités visant à assurer la résilience et la fiabilité du réseau et des systèmes (se reporter à *Se doter de moyens nationaux*, à la *rubrique 2.2*).
- Participation aux enchères de licences de spectre concernant le spectre des SSFE-3 (bandes de fréquence de 1 755 à 1 780 MHz et de 2 155 à 2 180 MHz) ainsi que la bande de fréquence de 2,5 GHz (2 500 à 2 690 MHz), qui ont été tenues par le ministère de l'Innovation, des Sciences et du Développement économique (auparavant Industrie Canada) en mars 2015 et en avril 2015. Nous avons participé à ces enchères, ainsi qu'aux enchères visant le spectre résiduel tenues en août 2015 (se reporter à *Se doter de moyens nationaux*, à la *rubrique 2.2*).
- Dépréciation continue du dollar canadien par rapport au dollar américain, le taux de change moyen s'étant établi à 90,5 cents US en 2014. Cette dépréciation tient en partie à l'incidence de la baisse des prix du pétrole sur les exportations canadiennes. L'hypothèse concernant la dépréciation continue du dollar canadien en 2015 a été confirmée, le taux de change moyen du dollar canadien s'étant établi à 78 cents US en 2015.

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 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 (« IP »), les services de télévision, les solutions d'hébergement, les technologies de l'information gérées, la sécurité, les services infonuagiques, les solutions en santé et les services d'impartition des processus d'affaires. 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 stratégie de croissance nationale éprouvée. Notre orientation stratégique vise à exploiter la puissance d'Internet afin d'apporter aux Canadiens les meilleures solutions au foyer, au travail et sur la route. Nous nous concentrons sur nos principales activités de télécommunications au Canada, qui sont étayées par nos centres de service à la clientèle internationaux 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. L'attention constante que nous prêtons à ces impératifs oriente nos interventions et contribue à l'atteinte de nos objectifs financiers. Pour que des progrès soient réalisés relativement à ces impératifs stratégiques à long terme et afin de composer avec les occasions et les défis qui se présentent à court terme, nous établissons de nouveaux objectifs à chaque exercice, lesquels font l'objet d'une analyse plus détaillée à la *rubrique 3*. Une analyse des activités et des initiatives prévues en 2015 à l'égard de nos six impératifs stratégiques est présentée ci-dessous.

Cibler inlassablement les marchés en croissance des services de transmission de données, IP et mobile

Les produits tirés des services mobiles externes et des services filaires de transmission de données se sont établis à 10,7 milliards de dollars en 2015, soit une hausse de 646 millions de dollars, ou 6,4 %, par rapport à 2014. Les produits tirés des services filaires de transmission de la voix et autres produits ainsi que les autres produits d'exploitation se sont élevés à 1,8 milliard de dollars en 2015, soit une baisse de 146 millions de dollars, ou 7,5 %, par rapport à 2014. Les produits tirés des services mobiles et des services filaires de transmission de données représentent 86 % des produits consolidés de TELUS en 2015 (84 % en 2014).

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 ne facturons plus de frais pour les messages texte entrants aux abonnés qui utilisent des services d'itinérance à l'extérieur du Canada. Nos abonnés peuvent maintenant recevoir gratuitement un nombre illimité de messages texte entrants et se sentir plus à l'aise lorsqu'ils utilisent leur téléphone cellulaire à l'étranger.

Au premier trimestre de 2015, nous avons conclu un partenariat avec Jasper Technologies Inc., aux fins de la mise en œuvre de solutions Internet des objets (« IdO ») libre-service pour notre plateforme IdO, soit le Centre de contrôle TELUS. La nouvelle plateforme vise à aider les entreprises canadiennes à simplifier la mise en place et la gestion des services IdO grâce à ses fonctions de configuration automatisée d'appareils, de diagnostic en temps réel, de facturation intégrée et de gestion des coûts. Par ailleurs, en septembre, nous avons lancé la Plateforme de connectivité mondiale IdO de TELUS, qui permet aux entreprises d'accroître leurs activités liées à IdO à l'échelle mondiale. Grâce à un réseau de plus de 70 fournisseurs, nous pouvons offrir une carte SIM mondiale permettant une connectivité transparente dans presque tous les pays du monde.

En mars 2015, nous avons procédé au lancement de Connexion Affaires TELUS, une solution de communications intégrée pour les petites entreprises situées au Canada. Cette solution infonuagique offre aux entreprises une gamme complète d'outils de communications pouvant être utilisés tant au bureau que pour les applications mobiles, qui comporte des fonctions d'assistant automatisé, d'acheminement des appels, de téléconférence et de vidéoconférence et des numéros sans frais, ainsi qu'une fonction de sauvegarde mobile pour l'accès à Internet au bureau. La solution Connexion Affaires donne aux utilisateurs la possibilité d'utiliser un seul numéro pour leur cellulaire, leur tablette, leur téléphone de bureau et leur ordinateur, au moyen de la technologie voix sur IP.

En juin 2015, nous avons annoncé le lancement d'un service Wi-Fi public gratuit qui peut être utilisé par les abonnés de TELUS et les personnes non abonnées aux services de TELUS dans plus de 8 000 points d'accès en Colombie-Britannique et en Alberta. Depuis le début de 2014, nous procédons activement à l'élargissement de notre réseau Wi-Fi public, en collaboration avec des milliers d'entreprises et un grand nombre d'importants sites sportifs et de divertissement. Ce service Wi-Fi public s'inscrit dans le cadre de notre stratégie en matière de réseaux, laquelle vise le déploiement de petites cellules qui peuvent être intégrées de manière homogène à notre réseau 4G mobile, faisant automatiquement passer au réseau Wi-Fi nos abonnés qui possèdent un téléphone intelligent et assurant le délestage du trafic de données de notre spectre pour les services sans fil vers les points d'accès Wi-Fi qui sont de plus en plus disponibles.

En juillet 2015, nous avons procédé au lancement de Voyagez connecté É.U. afin d'encourager nos clients à rester connectés et de leur permettre d'économiser pendant leurs voyages aux États-Unis. Le service Voyagez connecté É.-U. offre aux clients de TELUS qui sont abonnés à un forfait mensuel de services mobiles postpayés la possibilité d'utiliser leur forfait existant pendant qu'ils sont aux États-Unis, moyennant un tarif de 7 $ par jour.

En décembre 2015, nous avons annoncé l'élargissement de nos services infonuagiques pour offrir aux entreprises canadiennes une gamme complète de solutions d'infrastructure-service gérées propulsées par le nuage public ou privé, ou par le nuage hybride. Grâce à notre gamme de services infonuagiques, les entreprises peuvent établir un environnement TI flexible et sécuritaire qui leur permet de gagner en souplesse et qui favorise l'efficacité opérationnelle. Conjugué à nos centres de données Internet et à notre expertise en matière de services gérés, l'élargissement de nos services infonuagiques nous permet de répondre à la demande croissante en matière de stockage des entreprises canadiennes découlant de l'utilisation des applications mobiles, sociales, IdO et de mégadonnées, ainsi qu'aux préoccupations croissantes en matière de sécurité des TI.

Se doter de moyens nationaux pour les services de données, IP, de voix et mobile

En 2015, nous avons continué d'investir dans l'élargissement et la mise à niveau de notre infrastructure à large bande et de notre réseau 4G LTE, ainsi que dans les initiatives visant à assurer la résilience et la fiabilité du réseau et des systèmes, afin d'accroître la vitesse et la capacité disponibles pour les services Internet, de brancher plus de foyers et d'entreprises aux services Internet haute vitesse, d'accroître la portée du service Télé OPTIK et d'améliorer nos solutions en santé. Nous avons poursuivi notre stratégie à long terme visant à investir dans les collectivités urbaines et rurales et nous nous engageons à fournir des capacités en matière de réseau à large bande au plus grand nombre possible de Canadiens. Nous avons accru le déploiement de la fibre optique en branchant directement plus de foyers et d'entreprises

aux installations à fibres optiques, et nous avons accru les vitesses du service Internet à large bande.

Faits saillants :

- En 2015, nous avons acquis 21 licences concernant le spectre des SSFE-3 dans le cadre des enchères visant le spectre des SSFE-3 et le spectre résiduel tenues par le ministère de l'Innovation, des Sciences et du Développement économique (auparavant Industrie Canada), ainsi que 122 licences de spectre pour les services sans fil dans le cadre des enchères concernant le spectre dans la bande de fréquence de 2 500 MHz tenues par le ministère de l'Innovation, des Sciences et du Développement économique (se reporter à la *rubrique 7.3*, *« Sorties liées aux activités d'investissement »*, pour des renseignements supplémentaires sur l'acquisition de licences de spectre pour les services sans fil). L'utilisation des services mobiles de transmission de données continue d'augmenter, et nous avons continué d'effectuer des investissements afin d'accroître la capacité de notre réseau pour prendre en charge la plus importante consommation de données et la croissance du nombre d'abonnés aux services mobiles. Le spectre des SSFE-3 est propice à l'expansion de notre couverture et de notre capacité dans les milieux urbains et ruraux. Le spectre dans la bande de fréquence de 2 500 MHz est idéal pour acheminer de grandes quantités de données, ce qui le rend particulièrement utile dans les centres urbains, et il sera complémentaire au spectre de bandes à basse fréquence de TELUS, lequel traverse mieux les immeubles et les ascenseurs, en plus de se propager plus loin en régions rurales. Nous comptons déployer le spectre des SSFE-3 au sein de notre réseau existant au cours des trois prochaines années, lorsque les normes internationales concernant les fréquences de spectre auront été établies et que l'équipement connexe sera disponible. Le déploiement général du spectre dans la bande de fréquence de 2 500 MHz dans notre réseau a débuté. Depuis le milieu de 2013, dans l'optique de soutenir notre objectif visant à accorder la priorité aux clients, nous avons investi plus de 3,6 milliards de dollars afin d'acquérir des licences de spectre pour les services sans fil dans le cadre des enchères tenues par le ministère de l'Innovation, des Sciences et du Développement économique et d'autres transactions, et nous avons ainsi plus que doublé le spectre que nous détenons à l'échelle nationale.
- En juin 2015, nous avons annoncé que nous comptons investir 1 milliard de dollars à Edmonton afin de brancher directement plus de 90 % des foyers et des entreprises à notre réseau à fibres optiques à la fine pointe de la technologie au cours des six prochaines années. En octobre 2015, nous avons annoncé que nous comptons investir 1 milliard de dollars de manière à brancher directement la majorité des foyers et des entreprises de Vancouver à notre réseau à fibres optiques au cours des cinq prochaines années. À mesure que ces réseaux seront implantés à compter de 2015 dans certains quartiers, les résidents et les entreprises locaux pourront tirer avantage de vitesses Internet beaucoup plus rapides pouvant atteindre 150 mégabits par seconde. Au cours des prochaines années, nous avons l'intention d'offrir aux foyers et aux entreprises des vitesses de plus en plus élevées grâce à ce réseau gigabit. Ces investissements s'inscrivent dans le cadre de notre plus vaste stratégie liée à la fibre optique, qui vise à assurer le déploiement de notre réseau de l'avenir dans les collectivités de la Colombie-Britannique, de l'Alberta et de l'est du Québec. Qui plus est, cet investissement fournit à ces collectivités et à leurs résidents un avantage distinct en offrant un potentiel de stimulation d'emploi et de croissance de l'économie ainsi qu'en permettant aux fournisseurs de soins de santé, aux éducateurs et aux entreprises spécialisées dans la technologie de réinventer la façon dont ils offrent leurs services et d'élaborer de nouvelles solutions.
- 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 décembre 2015, accru la couverture mobile sur une distance de 1 484 km constituée de tronçons d'autoroutes primaires et secondaires en Colombie-Britannique et nous avons mis à niveau l'accès de 1 141 des 1 650 écoles publiques de la Colombie-Britannique en remplaçant les réseaux existants par le réseau de prochaine génération de la province.
- À la fin de 2015, notre réseau 4G LTE couvrait 96 % de la population canadienne, en hausse par rapport à plus de 89 % à la fin de 2014. Plus de 2,85 millions de foyers et d'entreprises en Colombie-Britannique, en Alberta et dans l'est du Québec bénéficiaient de notre programmation de télévision haute définition à large bande, y compris environ 0,69 million de foyers et d'entreprises bénéficiant de la fibre optique, qui leur fournit maintenant un accès immédiat à notre réseau gigabit à fibres optiques.

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

En février 2015, nous avons conclu un partenariat avec Sécurité publique Canada aux fins du lancement de la campagne #AppAvisé, qui a pour objectif d'informer et de sensibiliser les Canadiens et de les inciter à prendre des mesures afin de protéger les renseignements personnels stockés sur Internet et sur leurs appareils mobiles. Par l'intermédiaire de notre collaboration avec Sécurité publique Canada et du programme TELUS AVERTI (Internet et téléphones intelligents en toute sécurité), nous nous engageons à fournir aux Canadiens et à leur famille de l'information sur l'utilisation sécuritaire d'Internet et des téléphones intelligents. TELUS AVERTI est le premier programme de ce genre offert au Canada. Depuis sa création en 2013, nous avons informé plus de 850 000 Canadiens sur la sécurité en ligne.

En mars 2015, nous avons conclu un partenariat avec Alcatel-Lucent et sommes devenus le premier client de la solution à petites cellules pour entreprises, qui permet d'accroître la connectivité et la couverture des réseaux LTE et Wi-Fi dans les bureaux et dans les autres immeubles densément peuplés. Cette technologie permettra de réduire la congestion et de délester le trafic du macro réseau mobile afin d'offrir une connectivité transparente et une performance élevée à l'intérieur des lieux publics et des bureaux des entreprises.

Également en mars 2015, nous avons conclu l'acquisition de la technologie de dossiers médicaux électroniques (« DME ») certifiée de Medesync, qui nous permettra d'intégrer une interface Web bilingue à notre gamme de DME offerts au Québec. Medesync emploie des technologies mobiles et infonuagiques de pointe afin de permettre aux médecins d'accéder aux DME à partir de n'importe quel ordinateur ou appareil mobile. La technologie DME de Medesync comporte des outils permettant de gérer l'ensemble des activités d'une clinique ainsi que d'y avoir accès, y compris la prise de rendez-vous, les prescriptions, la facturation et le traitement électronique des résultats de laboratoire.

En mai 2015, nous avons créé un partenariat avec une importante banque canadienne de l'annexe I aux fins du lancement d'une nouvelle carte de crédit comarquée qui permet aux clients d'obtenir des points de récompense lorsqu'ils effectuent des achats quotidiens au moyen de leur carte et de les utiliser pour se procurer certains produits et services de TELUS.

En juin 2015, nous avons annoncé que nous comptions fermer les 59 derniers magasins de détail Black's Photography au Canada d'ici août 2015. Les innovations technologiques ont modifié la façon dont les Canadiens prennent et partagent des photos, le nombre de personnes ayant recours aux services de magasins de photo ayant diminué. En conséquence, nous avons déterminé que les magasins Black's ne constituaient pas un élément essentiel de nos futures activités. Nous avons vendu la marque de commerce et les activités en ligne et mobiles de Black's à Les Pros de la Photo (« Les Pros »), une entreprise d'impression de photos située au Québec, avec prise d'effet le 4 août 2015. Les Pros assurera la pérennité de la marque Black's et répondra aux besoins en ligne des Canadiens en matière de services de photographie.

En juillet 2015, nous avons annoncé que la coentreprise immobilière Jardin TELUS, dans laquelle TELUS détient une participation de 50 %, a émis des obligations vertes d'un montant de 225 millions de dollars portant intérêt à 3,4 %, lesquelles grèvent la tour de bureaux et arriveront à échéance en 2025. Il s'agit de la première fois en Amérique du Nord que des obligations hypothécaires vertes sont utilisées pour soutenir un financement immobilier. Le produit de l'émission a servi principalement à rembourser le financement à court terme aux fins des travaux de construction de la tour de bureaux.

Jardin TELUS comprend une tour de bureaux de 24 étages construite conformément à la norme LEED (d'après l'anglais *Leadership in Energy and Environmental Design*) Platine, ainsi qu'une tour d'habitation en copropriété construite conformément à la norme LEED Or.

En septembre 2015, nous avons, en partenariat avec Westbank Projects Corp., annoncé l'ouverture officielle de la tour de bureaux Jardin TELUS au centre-ville de Vancouver. Le complexe, dont la superficie totalise un million de pieds carrés, comprend des locaux pour bureaux de 450 000 pieds carrés et des locaux pour commerce de détail de 65 000 pieds carrés. La tour de bureaux abrite notre nouveau siège social mondial ainsi que d'autres locataires. L'ouverture de la tour d'habitation de 53 étages, qui fait également partie du complexe Jardin TELUS, est prévue pour 2016.

En octobre 2015, nous avons fait équipe avec une importante société d'assurance habitation, automobile et commerciale au pays, aux fins de la prestation d'une solution d'assurance en matière de gestion du parc automobile destinée aux entreprises canadiennes. La solution Repère-véhicules de TELUS permet aux entreprises de tirer parti de la technologie IdO pour mieux gérer leurs parcs automobiles, en fournissant des informations en temps réel, telles que la vitesse des véhicules et la façon dont ils sont conduits. Les entreprises peuvent ainsi réduire leurs coûts d'entretien et de carburant et améliorer la sécurité des conducteurs. Grâce à ce partenariat, les clients de Repère-véhicules de TELUS peuvent bénéficier d'économies possibles en matière d'assurance et profiter d'un rabais d'adhésion.

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

Notre grande priorité est d'accorder la priorité aux clients alors que nous nous efforçons d'offrir constamment une expérience client exceptionnelle et de devenir la société la plus recommandée dans les marchés où nous offrons des services.

En décembre 2015, le bureau du Commissaire aux plaintes relatives aux services de télécommunications (le « CPRST ») a publié son rapport pour la période de 12 mois close le 31 juillet 2015 et, une fois de plus, TELUS a fait l'objet d'un nombre de plaintes considérablement moins élevé qu'à l'exercice précédent. Du total des plaintes relatives à l'ensemble des fournisseurs de services présentées au CPRST, seulement 4,7 % concernaient TELUS, soit le pourcentage le plus faible par rapport aux autres entreprises de télécommunications au pays. Le nombre de plaintes liées à TELUS a diminué de 29 % par rapport à l'exercice précédent, ce qui reflète notre tendance à l'amélioration constante depuis 2011. Le nombre de plaintes concernant Koodo Mobile a augmenté de 1,7 % par rapport à l'exercice précédent, tandis que le nombre de plaintes concernant Public Mobile a diminué de 57 % par rapport à l'exercice précédent. Avec seulement 1,8 % et 0,6 % du nombre total de plaintes, respectivement, Koodo Mobile et Public Mobile continuent de mener parmi leurs homologues de marques dérivées des entreprises de télécommunications nationales, avec le plus faible nombre de plaintes présentées au CPRST au Canada.

En 2015, nous avons continué d'occuper une place dominante au chapitre des taux de désabonnement aux services postpayés à l'échelle nationale. Malgré les pressions concurrentielles supplémentaires découlant des contrats d'une durée de deux ans et de trois ans qui ont commencé à arriver à échéance simultanément à compter de juin 2015, notre taux de désabonnement mensuel aux services postpayés constitue un autre exemple du succès découlant de la culture qui nous démarque et qui vise à accorder la priorité aux clients ainsi que de l'attention que nous continuons de porter à la prestation d'un service à la clientèle exceptionnel, de même que des produits et services attrayants que nous offrons.

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

- Nous prenons en charge chaque expérience client.
- Nous travaillons en une seule équipe 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.

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, ainsi qu'à évaluer les progrès que nous avons accomplis aux fins de l'établissement d'une culture fondée sur l'excellence du rendement. 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. En 2015, l'indice de participation des membres de l'équipe a augmenté de deux points de pourcentage par rapport à l'exercice précédent pour s'établir à 87 %, ce qui nous a permis de mettre en valeur notre culture valorisant un rendement élevé et d'être un chef de file mondial en matière de mobilisation d'équipe pour une troisième année consécutive. Par ailleurs, en 2015, chaque unité fonctionnelle de TELUS a soit maintenu, soit amélioré son indice de participation du personnel. L'amélioration de l'indice de participation global au cours de chacune des six dernières années nous a aidés à nous concentrer sur nos initiatives accordant la priorité aux clients.

De plus, nous avons engagé des coûts de restructuration et autres coûts supplémentaires non récurrents relativement auxquels notre objectif est d'accroître notre efficience et notre efficacité opérationnelles et de composer avec les défis que présente la rentabilité de certaines de nos activités. Les coûts de restructuration liés à la rationalisation 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 découlant des charges externes supplémentaires liées aux activités d'acquisition ou de cession d'entreprises ainsi que les frais de litige, dans le cas de pertes ou de règlements importants, ont été comptabilisés au poste « Achat de biens et services ».

Au deuxième trimestre de 2015, nous avons révisé notre hypothèse initiale concernant les coûts de restructuration et autres coûts pour 2015, qui était de 75 millions de dollars, et l'avons portée à 125 millions de dollars. L'augmentation permet de prendre en charge les initiatives d'efficacité opérationnelle continues, ainsi que d'autres initiatives visant l'amélioration des marges afin d'atténuer les pressions découlant du remplacement de la technologie et de la croissance du nombre d'abonnés, de même que la fermeture des magasins de détail Black's Photography. Au troisième trimestre de 2015, nous avons à nouveau révisé l'hypothèse concernant les coûts de restructuration et autres coûts et l'avons portée à environ 250 millions de dollars, afin de prendre en charge les initiatives d'efficacité opérationnelles continues et supplémentaires, y compris les coûts liés à l'effectif et la rationalisation des biens immobiliers. La nouvelle initiative d'efficacité opérationnelle comprenait une réduction nette d'environ 1 500 postes (équivalents temps plein) sur plusieurs trimestres, à compter du quatrième trimestre de 2015; environ 60 % de ces postes sont des postes de gestionnaire. Cette initiative d'efficacité devrait générer des économies récurrentes annuelles se situant entre 100 millions de dollars et 125 millions de dollars. Nous investissons continuellement dans les initiatives d'efficacité opérationnelle, de manière semblable à nos investissements continus dans nos produits, services et technologies, qui appuient dans tous les cas notre grande priorité visant à accorder la priorité aux clients tout en continuant de favoriser une structure de coûts plus efficace. Ces mesures au chapitre de l'efficacité ne devraient pas se répercuter sur le service à la clientèle ni sur nos importants investissements dans les infrastructures.

Coûts de restructuration et autres coûts

Exercices clos les 31 décembre (en millions de dollars)	**2015**	2014
Achat de biens et services	**70**	21
Charge au titre des avantages du personnel	**156**	54
Coûts de restructuration et autres coûts compris dans le BAIIA	**226**	75

3 Priorités de la société

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 EN 2016

Tenir la promesse de la marque Le futur est simple de TELUS en accordant la priorité aux clients, en améliorant la fiabilité et en devenant le chef de file mondial quant à la probabilité que nos clients recommandent nos produits, nos services et les membres de notre équipe

Améliorer notre culture gagnante pour assurer la pérennité de notre avantage concurrentiel grâce à l'équipe la plus mobilisée au monde

Poursuivre l'amélioration de notre efficacité et de notre fiabilité opérationnelles

Accroître notre avantage concurrentiel en accélérant la construction de réseaux fiables qui répondent aux besoins des clients et en misant sur notre leadership en matière de technologies

Assurer la position de chef de file de TELUS dans des marchés choisis des secteurs commercial, public et international

Consolider la position de chef de file de TELUS en matière de gestion de l'information en soins de santé

PRIORITÉS DE LA SOCIÉTÉ EN 2015 – PROGRÈS ACCOMPLIS

Tenir la promesse de la marque Le futur est simple de TELUS en accordant la priorité aux clients, en améliorant la fiabilité et en devenant le chef de file quant à la probabilité que nos clients recommandent nos produits, nos services et les membres de notre équipe

- Nous avons poursuivi le développement et la prestation de TELUS AVERTI, un programme national concernant l'utilisation sécuritaire d'Internet et des téléphones intelligents, qui est offert à tous nos clients au pays ainsi qu'aux écoles, aux collectivités et aux groupes d'aînés. Jusqu'à présent, le programme TELUS AVERTI nous a permis d'informer 850 000 Canadiens sur la sécurité en ligne et de faire en sorte que ces derniers participent de manière responsable à notre société de plus en plus fondée sur le numérique.
- Nous avons lancé un nouvel outil pour surveiller et gérer l'utilisation des données par les consommateurs et les entreprises qui sont abonnés à nos services mobiles postpayés. Grâce à notre nouveau Gestionnaire de données, nos clients peuvent visualiser en ligne des renseignements détaillés concernant l'utilisation de données de chacun des utilisateurs inscrits à leur compte, au moyen d'un tableau de bord amélioré, ils peuvent recevoir des avis en temps réel leur fournissant le pourcentage de leur lot de données mensuel qui a été utilisé, ils peuvent recevoir des avis leur indiquant le montant en dollars de tous frais d'utilisation excédentaires, ils peuvent choisir le moment et le mode de réception des avis, et peuvent notamment recevoir des avis sous forme de courriels permettant un suivi des données utilisées au moyen de tablettes, et ils peuvent déterminer quels utilisateurs inscrits à leur compte sont autorisés à débloquer des données.
- Nous avons ouvert des boutiques Expérience branchée, situées à Toronto et à Edmonton, qui représentent la prochaine mouture de l'expérience de vente au détail que nous offrons et permettent un contact interactif avec notre technologie, intégrée dans l'expérience à tous les points de contact. Ces boutiques offrent un vaste éventail de solutions numériques intégrées axées sur le mode de vie, y compris des technologies prêt-à-porter, des marques maison de produits électroniques haut de gamme, ainsi que nos plus récents téléphones intelligents et tablettes.
- En raison des nombreuses initiatives visant à accorder la priorité aux clients, y compris celles décrites ci-dessus et celles décrites à la *rubrique 2.2*, le niveau de probabilité que nos clients nous recommandent a augmenté en 2015 en ce qui a trait aux Solutions consommateurs, à Koodo, aux Solutions aux PME, aux Solutions d'affaires et à TELUS Québec, tandis que le niveau de probabilité en ce qui concerne nos Solutions aux grandes entreprises et à TELUS Santé a diminué légèrement. Par ailleurs, en décembre 2015, le bureau du Commissaire aux plaintes relatives aux services de télécommunications (le « CPRST ») a publié son rapport annuel et, une fois de plus, TELUS a fait l'objet d'un nombre de plaintes considérablement moins élevé qu'à l'exercice précédent. (Se reporter à *Pénétrer le marché comme une seule et même équipe, sous une seule marque et en mettant en œuvre une stratégie unique*, à la *rubrique 2.2*).

Améliorer notre culture gagnante pour assurer la pérennité de notre avantage concurrentiel tout en donnant généreusement aux collectivités que nous servons et dans lesquelles nous vivons et travaillons

- L'indice de participation des membres de l'équipe a augmenté de deux points de pourcentage et s'est établi à 87 % en 2015. Il s'agit de la sixième année consécutive au cours de laquelle nous enregistrons une amélioration. Se reporter à *« Investir dans les ressources internes »*, à la *rubrique 2.2*).
- TELUS a, pour une septième année consécutive, été nommée par Mediacorp Canada l'un des 100 meilleurs employeurs au Canada, et l'un des meilleurs employeurs pour la diversité au Canada. De plus, TELUS s'est, pour une septième année consécutive, classée au panthéon des dix cultures d'entreprise les plus admirées au Canada de Waterstone Human Capital.
- Nous nous sommes classés à l'indice Dow Jones de durabilité en Amérique du Nord pour une 15e année consécutive. De plus, Corporate Knights nous a inscrits à sa liste des 100 entreprises les plus engagées dans le développement durable à l'échelle mondiale, et nous avons été nommés l'une des entreprises canadiennes les plus vertes au Canada par Mediacorp Canada.
- L'Association for Talent Development (« ATD ») nous a décerné le prix BEST en reconnaissance de notre succès en matière de formation du personnel à l'échelle de l'entreprise. L'ATD nous a également décerné, pour la première fois, le prix Best of the BEST, qui reconnaît les entreprises ayant reçu le prix BEST à dix reprises.
- Nous donnons où nous vivons afin d'aider nos concitoyens qui ont besoin d'aide, de créer des collectivités plus fortes et de tisser des liens plus solides avec nos clients. Pour ce faire, nous comptons sur des initiatives telles que Journée du bénévolat de TELUS, Dons de charité de l'équipe TELUS et Dollars pour gens d'action, ainsi que sur les dons à des organismes sans but lucratif locaux par l'entremise de comités d'investissement communautaire locaux, et ce, tant au pays qu'à l'échelle internationale. En 2015, un nombre record de 17 850 membres de notre équipe, membres de leurs familles et amis ont participé à la dixième Journée du bénévolat annuelle de TELUS et agi à titre de bénévoles dans le cadre de plus de 1 300 événements caritatifs au Canada. Pour de plus amples renseignements, se reporter à notre Rapport sur la responsabilité sociale de la société, sur le site sustainability.telus.com/fr.

PRIORITÉS DE LA SOCIÉTÉ EN 2015 – PROGRÈS ACCOMPLIS

Renforcer notre efficacité et notre fiabilité opérationnelles

- 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 d'améliorer grandement l'expérience client liée à nos services, d'améliorer l'efficience 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 mis 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'efficience 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.
- Nous avons obtenu la certification LEED (d'après l'anglais *Leadership in Energy and Environmental Design*) Or en ce qui concerne notre centre de données Internet intelligent situé à Rimouski. Il s'agit du deuxième centre de données auquel cette certification est accordée, le centre de la rue Laird, à Toronto, ayant également reçu la certification LEED Or. Place TELUS Toronto, Place TELUS Ottawa et Place TELUS Québec ont également reçu la certification LEED au cours des dernières années.
- Nos coûts de restructuration et autres coûts ont totalisé 226 millions de dollars en 2015, et se composent d'un montant de 156 millions de dollars au titre des initiatives liées à la main-d'œuvre et d'un montant de 70 millions de dollars au titre d'autres initiatives, y compris la rationalisation de biens immobiliers.

Accroître notre avantage concurrentiel grâce à notre leadership en matière de technologies de réseau fiable et centré sur les clients

- Nous avons participé à trois enchères de licences de spectre pour les services sans fil en 2015 et avons acquis 40 MHz de spectre dans la bande de fréquence de 2 500 MHz et 17 MHz de spectre des SSFE-3 aux fins de notre stratégie à long terme de déploiement du réseau LTE, qui vise à continuer à répondre aux divers besoins de nos 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. Notre réseau 4G LTE couvre 96 % de la population canadienne, et notre couverture à large bande haute vitesse rejoint plus de 2,85 millions de foyers et d'entreprises en Colombie-Britannique, en Alberta et dans l'est du Québec, y compris environ 0,69 million de foyers et d'entreprises ayant un accès immédiat à notre réseau à fibres optiques.
- Nous avons branché directement un plus grand nombre de foyers et d'entreprises à nos installations à fibres optiques à Edmonton, à Vancouver et dans diverses autres collectivités en Colombie-Britannique, en Alberta et dans l'est du Québec. (Se reporter à *Se doter de moyens nationaux*, à la *rubrique 2.2*). Les investissements dans notre nouveau réseau à fibres optiques soutiennent notre stratégie visant à brancher directement les foyers et les entreprises au réseau à large bande le plus évolué du monde ainsi qu'à assurer l'amélioration des vitesses et des capacités pendant plusieurs générations et à établir la pierre d'assise aux fins de l'accès à des solutions d'avenir telles que les foyers branchés, les villes intelligentes, l'Internet des objets (« IdO ») et les services TELUS Santé.
- Nous avons accru nos services infonuagiques pour les entreprises canadiennes et offrons une gamme complète de solutions gérées incluant les nuages publics ou privés ainsi que le premier nuage hybride au Canada, afin de répondre à la demande croissante pour des environnements de TI offrant souplesse et sécurité.

Assurer la position de chef de file de TELUS dans des marchés choisis des secteurs commercial, public et international

- Au cours de l'exercice, nous avons lancé un service Wi-Fi public gratuit qui peut être utilisé dans divers points d'accès en Colombie-Britannique et en Alberta. Ce service Wi-Fi public s'inscrit dans le cadre de notre stratégie en matière de réseaux, qui vise le déploiement de petites cellules qui peuvent être intégrées de manière homogène à notre réseau 4G mobile, ce qui se traduit par une couverture et une capacité améliorées.
- Nous avons lancé deux nouvelles plateformes IdO, dont l'une servira aux déploiements au pays et l'autre, aux déploiements à l'échelle mondiale. Ces plateformes fournissent à nos clients des solutions libre-service dans plus de 200 marchés du monde. Nous avons également accru la gamme de solutions IdO innovatrices que nous offrons aux entreprises canadiennes.

Améliorer le leadership de TELUS en matière de gestion de l'information en soins de santé

- Comme il est décrit dans *Créer des partenariats et procéder à des acquisitions et à des désinvestissements*, à la *rubrique 2.2*, nous avons conclu l'acquisition de Medesync, une technologie de dossiers médicaux électroniques (« DME ») certifiée, et nous avons effectué un investissement stratégique dans Sprout, une organisation canadienne qui aide les entreprises à mobiliser leurs employés, l'optique étant d'améliorer leur santé et leur bien-être, et à mesurer les effets favorables de cette approche sur les activités de ces entreprises. Par ailleurs, nous avons élargi notre suite de solutions technologiques de suivi en santé par suite de la conclusion d'une entente avec Sprout qui nous permet à titre de revendeur de faire la promotion de sa plateforme d'engagement en matière de mieux-être de Sprout dans le cadre de notre portail en ligne Suivi santé destiné aux grandes entreprises, qui cherchent à améliorer la santé et le bien-être de leurs employés.
- Nous avons accru le nombre d'utilisateurs de nos solutions consommateurs et de nos solutions pour les professionnels de la santé en 2015, qui reflète une hausse de 13 % du nombre de médecins au Canada qui utilisent une solution DME TELUS, une augmentation de 28 % du nombre de fournisseurs de services complémentaires de santé qui utilisent nos solutions électroniques de demandes de règlement, et un accroissement de 34 % des consommateurs qui utilisent notre plateforme de renouvellement d'ordonnances Espace pharma de TELUS.
- Nous offrons des services de traitement des demandes de règlement de médicaments et de frais dentaires à plus de 13 millions de Canadiens. Plus de 15 000 médecins utilisent nos DME, plus de 31 000 fournisseurs de services complémentaires de santé utilisent nos solutions électroniques de demandes de règlement, et plus de 400 000 Canadiens utilisent la plateforme Espace pharma de TELUS.
- En 2015, nous avons également collaboré au lancement d'une plateforme de dossiers médicaux électroniques dans la région du Grand Toronto. Grâce à cette plateforme, les cliniciens ont accès au référentiel provincial de données sur la santé et peuvent ainsi plus facilement prendre des décisions concernant les soins cliniques.

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 : accès rapide sur le Web, réseautage social, messagerie (texte, photos et vidéos), applications mobiles les plus récentes, y compris le service Télé OPTIK multiplateforme, solutions Internet des objets (« IdO ») [qui comprend la connectivité machine à machine (« MàM »)], des services de transmission de la voix clairs et fiables, les solutions PTT (d'après l'anglais *Push-to-talk*), 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 MàM et technologie prêt-à-porter.

Nos capacités

- Licences de spectre pour les services sans fil nationaux, y compris ce qui suit :
  - Élargissement de la couverture du réseau LTE par suite du déploiement du spectre pour les services sans fil dans la bande de fréquence de 700 MHz acquis en 2014 et déploiement du spectre pour les services sans fil dans la bande de fréquence de 2 500 MHz acquis en 2015. Nous avons également acquis des licences concernant le spectre des SSFE-3 en 2015, et nous prévoyons déployer ce spectre au sein de notre réseau existant au cours des trois prochaines années, lorsque les normes internationales concernant les fréquences de spectre auront été établies et que l'équipement connexe sera disponible.
- Réseau 4G LTE numérique offert d'un bout à l'autre du pays, lancé initialement dans les principaux centres du pays en février 2012 :
  - Couverture de 96 % de la population canadienne au 31 décembre 2015.
  - Accroissement de nos services LTE grâce à l'adaptation continue à d'autres fins du spectre pour les services sans fil, de manière à accroître la capacité et la couverture.
  - Prise en charge des vitesses de téléchargement de données de pointe indiquées par le fabricant pouvant atteindre 110 Mbps (les vitesses typiques prévues étant de 12 à 45 Mbps à l'aide d'un appareil compatible)[1].
  - Prise en charge des vitesses de téléchargement de données de pointe indiquées par le fabricant pouvant atteindre 225 Mbps sur les portions évoluées du réseau LTE (les vitesses typiques prévues étant de 12 à 65 Mbps à l'aide d'un appareil compatible)[1].
  - Retour 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 :
  - Couverture de 99 % de la population canadienne et vitesses typiques de 4 à 14 Mbps à l'aide d'un appareil compatible[1].
  - Capacités de prestation de services d'itinérance mondiale dans plus de 225 pays.
- Suite de solutions IdO visant à soutenir les activités des entreprises canadiennes au pays et à l'étranger, laquelle permet d'effectuer le suivi des biens, d'assurer la gestion des parcs automobiles et d'effectuer une surveillance à distance, et comporte des options d'affichage numérique et de sécurité.
- Interconnexion avec nos réseaux filaires.
- Réseau SPC (« AMRC ») numérique doté d'une couche EVDO Revision A de troisième génération permettant la transmission de données à haute vitesse. Nous prévoyons continuer à utiliser le réseau AMRC au moins jusqu'à la fin de 2016.
- Réseau iDEN prenant en charge notre service Mike, un service offrant la fonctionnalité PTT à l'intention du marché des affaires. En 2016, nous amorcerons la mise hors service graduelle du réseau iDEN. Au cours de 2016, nous continuerons d'offrir du soutien aux abonnés qui utilisent le réseau privé Mike, et nous collaborerons avec ces abonnés afin d'assurer leur migration vers nos réseaux HSPA et LTE.

Aperçu des concurrents

- Rogers Sans-fil, Bell Mobilité et Wind Mobile (cette dernière devant être acquise par Shaw Communications, notre principal concurrent en matière de services filaires), des entreprises nationales concurrentes propriétaires d'installations, ainsi que SaskTel, MTS, Eastlink, Vidéotron et Tbaytel, des entreprises de télécommunications provinciales ou régionales.
- Des revendeurs de services sur les réseaux mobiles de concurrents.
- Services offerts par des câblodistributeurs et des concurrents fournissant des services mobiles sur les réseaux mobiles et les réseaux Wi-Fi métropolitains.
- En décembre 2015, Shaw Communications a annoncé qu'elle était en cours d'acquisition de Wind Mobile, ce qui a fait en sorte que Shaw est devenue le quatrième fournisseur de services mobiles en Colombie-Britannique, en Alberta et en Ontario. Cette acquisition donne à Shaw l'occasion de développer un réseau filaire et mobile convergent qui lui permettrait d'offrir un forfait de quatre produits groupés sur le marché résidentiel (services mobiles, service Internet haute vitesse, services de télévision et services de téléphonie résidentielle) en Colombie-Britannique et en Alberta, et d'accroître sa gamme de produits sur le marché des affaires.

1. La vitesse réelle pourrait varier en fonction 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 FILAIRES AUX CLIENTS RÉSIDENTIELS DANS LES TERRITOIRES DE LA COLOMBIE-BRITANNIQUE, DE L'ALBERTA ET DE L'EST DU QUÉBEC; SOLUTIONS EN SANTÉ; SERVICES À L'INTENTION DES CLIENTS D'AFFAIRES AU CANADA; CENTRES DE CONTACT ET SOLUTIONS D'IMPARTITION OFFERTES 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.
- Centres de contact, ainsi que solutions d'impartition des processus d'affaires et des technologies de l'information offerts dans plus de 30 langues – solutions gérées qui fournissent une infrastructure à faible coût et évolutive en Amérique du Nord, en Amérique centrale, en Europe et en Asie.
- Services d'hébergement et de TI gérées et services infonuagiques – solutions de cybersécurité et autres solutions, 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 – Technologie exclusive de TELUS Santé, y compris les solutions de gestion de pharmacie, les dossiers médicaux électroniques, les dossiers de santé électroniques sur les patients, la télésurveillance des patients et les solutions en ligne de gestion des demandes de règlement.
- 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.

Nos capacités

- 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.
- Branchement continu de foyers et d'entreprises directement aux installations à fibres optiques.
- 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.
- Services de lignes d'accès filaires résidentiels offerts à environ 37 % des foyers en Colombie-Britannique et en Alberta, et à 60 % des foyers dans l'est du Québec.
- 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.
- Réseau à large bande fondé sur la technologie ADSL2+ ou sur la technologie VDSL2 couvrant plus de 2,85 millions de foyers et d'entreprises en Colombie-Britannique, en Alberta et dans l'est du Québec.
- 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 licences aux fins de la prestation de services commerciaux de vidéo sur demande.
- Services d'impartition des processus d'affaires et capacités de prestation de services à l'échelle mondiale, grâce à nos programmes multiterritoriaux et multilingues et à un effectif se composant de 20 680 employés situé en Amérique du Nord, en Amérique centrale, en Europe et en Asie, au 31 décembre 2015.
- Solutions technologiques pour aider les fournisseurs de soins de santé, les consommateurs, les régions sociosanitaires, les hôpitaux, les assureurs et les employeurs.

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 37 % en Colombie-Britannique et en Alberta et de 14 % dans l'est du Québec.
- Des concurrents fournisseurs de services mobiles dont les services remplacent les services locaux et interurbains, comme Bell Canada, MTS, Rogers Communications et Vidéotron (au Québec).
- Des câblodistributeurs concurrents offrant des services Internet et des services de divertissement, comme Shaw Communications en Colombie-Britannique et en Alberta, Cogeco Câble et Vidéotron (dans l'est du Québec).
- En novembre 2015, Zayo Group Holdings Inc., un fournisseur de services d'infrastructure des communications dont le siège se trouve aux États-Unis, a annoncé qu'elle a acquis Allstream Inc., un fournisseur canadien de services de télécommunications pour les clients d'affaires.
- Diverses entreprises (p. ex., Vonage) qui offrent des services de revente ou des services locaux et interurbains voix sur IP (« VoIP ») ainsi que des services Internet.
- Des entreprises comme Skype, Netflix et Shomi 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, Express Scripts, GE Santé, Katz Group, Kroll et McKesson.

4.2 Ressources opérationnelles

RESSOURCES

Notre équipe

- À la fin de 2015, notre effectif se composait d'environ 47 640 employés (46 600 équivalents temps plein) possédant des compétences variées, qui occupent diverses fonctions au chapitre des activités d'exploitation au Canada (26 960) et certaines fonctions à l'échelle internationale (20 680).
- Environ 12 100 membres de l'équipe sont couverts par une convention collective. La convention collective conclue avec le Syndicat des travailleurs(euses) en télécommunications (« STT ») et avec la section locale 1944 du Syndicat des Métallos couvre 10 560 employés et est arrivée à échéance le 31 décembre 2015. Les négociations visant le renouvellement de la convention collective sont en cours. La convention collective conclue avec le Syndicat québécois des employés de TELUS (« SQET ») couvre 820 employés et arrivera à échéance le 31 décembre 2017. La convention collective conclue avec le Syndicat des agents de maîtrise de TELUS (« SAMT ») couvre 650 membres de l'équipe dans la région où TELUS Québec exerce des activités et arrivera à échéance en mars 2017.
- Nos activités au Canada et à l'échelle internationale aux fins de la prise en charge des centres de contact et des services d'impartition des processus d'affaires de clients externes des services de gros.
- 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 rémunération fondée sur des actions), afin d'attirer et de fidéliser des employés clés.
- Nos plans de relève 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 afin de maintenir et d'améliorer le niveau d'engagement du personnel et d'améliorer l'expérience client.

Notre marque et nos réseaux de distribution

- Nous bénéficions d'une marque nationale bien établie et reconnue (« le futur est simple » TELUS).
- Koodo Mobile est un fournisseur de services de transmission de la voix et de données mobiles postpayés et prépayés à l'échelle nationale qui dispose d'un vaste réseau de distribution, comprenant des magasins appartenant à TELUS, des détaillants et des détaillants indépendants de produits électroniques.
- Public Mobile est un fournisseur de services mobiles prépayés dont le relancement a eu lieu en 2015, au moyen d'un réseau de distribution Web et qui prévoit uniquement l'offre de cartes SIM.
- Nous avons lancé le service Télé OPTIK au milieu de 2010.
- Réseaux de vente et services de soutien :
  - Les services mobiles sont soutenus par un vaste réseau de magasins appartenant à TELUS, y compris notre participation de 50 % dans WOW! boutique mobile, par un vaste réseau de distribution composé de détaillants exclusifs ainsi que de détaillants indépendants de produits électroniques (p. ex., Best Buy, Wal-Mart et London Drugs), par une marque à étiquette blanche d'une importante chaîne de magasins de détail, ainsi que par l'entremise d'applications libre-service en ligne, de campagnes de marketing de masse et d'agents de vente par téléphone.
  - Les services résidentiels filaires sont soutenus par des magasins appartenant à TELUS, y compris des détaillants indépendants de produits électroniques, et sont également 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, y compris les solutions en santé, sont fournis par les représentants de TELUS, par des spécialistes des produits ainsi que par des détaillants indépendants et par l'entremise d'applications libre-service pour les petites et moyennes entreprises (PME). Les services d'impartition des processus d'affaires sont fournis par des représentants et par des équipes de gestion des relations avec la clientèle.

Nos technologies, systèmes et propriétés

- Nos immobilisations incorporelles comprennent les licences de spectre pour les services sans fil octroyées par le ministère de l'Innovation, des Sciences et du Développement économique, lesquelles sont essentielles à la prestation de services mobiles.
- 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.
- 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, y compris les municipalités et la Couronne, ou sur les terres franches dont TELUS est propriétaire.
- 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 7.11*.)
- 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 comme les centres de contact, ainsi que des réseaux de données internationaux et des centres de données. Des installations situées en Amérique du Nord, en Amérique centrale, en Europe et en Asie sont responsables des fonctions de réacheminement et assurent la diversité géographique des activités.
- Grâce à sa technologie exclusive, y compris les solutions de gestion de pharmacie, les dossiers médicaux électroniques, les dossiers de santé électroniques sur les patients, la télésurveillance des patients et les solutions en ligne de gestion des demandes de règlement, TELUS Santé facilite le transfert de dossiers de santé électroniques de la maison à la clinique ou à l'hôpital. Les prestataires de soins de santé peuvent accéder aux informations cruciales sur la santé sur des réseaux mobile et filaire à large bande.

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 les facilités de crédit à long terme, le papier commercial adossé aux facilités de crédit à long terme et 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 à notre infrastructure de télécommunications et à nos activités. Afin de maintenir ou d'ajuster notre structure du capital, nous pouvons ajuster le montant des dividendes versés aux détenteurs d'actions ordinaires, pouvons racheter des actions à des fins d'annulation dans le cadre de notre offre publique 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/BAIIA excluant les coûts de restructuration et autres coûts, ainsi que le ratio de distribution. Se reporter aux définitions, à la *rubrique 11.1*.

Plan financier et plan de gestion de la structure du capital

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

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

- En mai 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, prolongeant par le fait même la politique annoncée en mai 2011. Nonobstant cette politique, les décisions touchant les dividendes continueront d'être assujetties à l'évaluation du conseil ainsi qu'à la détermination de notre situation financière et de nos perspectives sur une base trimestrielle. Il n'existe aucune certitude que nous maintiendrons un programme de croissance du dividende jusqu'en 2016 ni que nous le renouvellerons par la suite. Se reporter à la *Mise en garde concernant les énoncés prospectifs – La capacité de maintenir notre programme de croissance du dividende aux alentours de 10 % par année jusqu'en 2016*.
- Les dividendes déclarés en 2015 ont totalisé 1,68 $ par action, en hausse de 11 % par rapport à 2014. Le 10 février 2016, un dividende pour le premier trimestre de 0,44 $ par action a été déclaré; ce dividende est payable le 1er avril 2016 aux actionnaires inscrits à la fermeture des bureaux le 11 mars 2016. Le dividende déclaré pour le premier trimestre de 2016 reflète une hausse de 0,04 $ par action, ou 10 %, par rapport au dividende de 0,40 $ par action versé en avril 2015.

Racheter des actions ordinaires aux fins d'annulation dans le cadre de nos programmes pluriannuels de rachat d'actions

- Le 11 septembre 2015, nous avons annoncé que nous avons exécuté avec succès notre offre publique de rachat dans le cours normal des activités de 2015 et racheté environ 12,1 millions d'actions ordinaires à des fins d'annulation, le montant revenant aux actionnaires s'étant élevé à 500 millions de dollars. Le prix d'achat moyen des actions s'est élevé à 41,25 $. Les actions rachetées représentent 2,0 % des actions ordinaires en circulation avant le début de l'offre publique de rachat dans le cours normal des activités de 2015. Par ailleurs, nous avons reçu l'approbation de la Bourse de Toronto (la « TSX ») visant la nouvelle offre publique de rachat dans le cours normal des activités de 2016, aux fins du rachat et de l'annulation d'un nombre maximal de 16 millions de nos actions ordinaires d'une valeur maximale de 500 millions de dollars, sur une période de 12 mois débutant le 15 septembre 2015. Ce nombre d'actions représente une portion supplémentaire de 2,7 % des actions ordinaires de TELUS en circulation avant le début de l'offre publique de rachat dans le cours normal des activités de 2016. Ces rachats sont effectués par l'intermédiaire de la TSX, de la New York Stock Exchange (la « NYSE ») ou d'autres types de plateformes de négociation, ou autrement, dans la mesure permise par les lois et règlements sur les valeurs mobilières applicables. Les actions ordinaires seront rachetées seulement au moment souhaité et si nous le jugeons souhaitable.
- Nous avons également mis en place un programme de rachat d'actions automatique avec un courtier, qui nous permet de racheter nos 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 que nous avons établis avant toute période d'interdiction de transiger, conformément aux règles de la TSX et aux lois sur les valeurs mobilières applicables. Le programme de rachat d'actions automatique a été approuvé par la TSX et exécuté le 1er octobre 2015; 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 de 2016 seront effectués au gré de la société. Au cours du mois clos le 31 janvier 2016, nous avons racheté 1,0 million d'actions ordinaires dans le cadre de notre programme de rachat d'actions automatique, pour un coût de 39 millions de dollars.
- L'offre publique de rachat dans le cours normal des activités de 2016 constitue la dernière offre dans le cadre de notre programme de rachat d'actions d'une durée de trois ans, et rien ne garantit que nous exécuterons notre offre publique de rachat dans le cours normal des activités de 2016 ni que nous renouvellerons le programme de rachat d'actions. Se reporter à *« La capacité de maintenir et d'exécuter le programme pluriannuel de rachat d'actions jusqu'en 2016 »*, à la *Mise en garde concernant les énoncés prospectifs*.

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 papier commercial émis et en cours s'élevait à 256 millions de dollars au 31 décembre 2015 et était intégralement libellé en dollars américains (185 millions de dollars US), par rapport à 130 millions de dollars au 31 décembre 2014.
- Le produit des créances clients titrisées s'élevait à 100 millions de dollars au 31 décembre 2015, ce qui est conforme au solde au 31 décembre 2014.

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

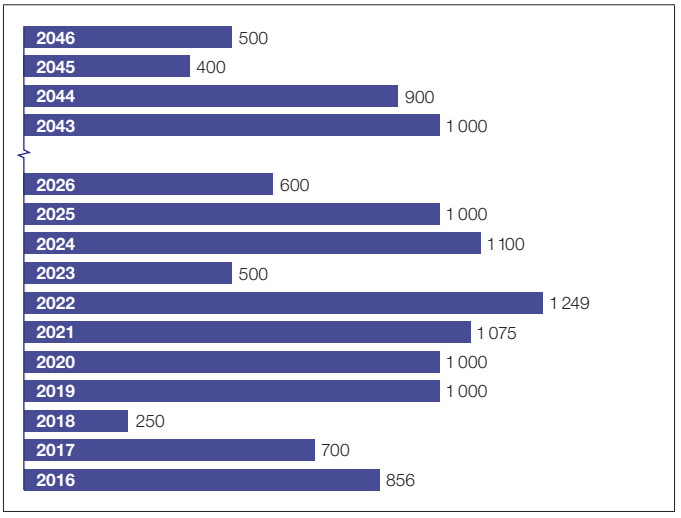
Sauf en ce qui concerne le ratio de la dette nette par rapport au BAIIA excluant les coûts de restructuration et autres coûts, nous respectons nos objectifs :

- Maintenir des notations du crédit de première qualité à long terme de BBB+ ou des notations équivalentes – Au 11 février 2016, 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 de 2,00 à 2,50 fois – Au 31 décembre 2015, ce ratio sortait de la fourchette en raison principalement du financement des licences de spectre acquises dans le cadre des enchères concernant le spectre pour les services sans fil tenues par le ministère de l'Innovation, des Sciences et du Développement économique en 2014 et en 2015. Nous nous efforcerons de faire en sorte que ce ratio revienne dans la fourchette cible à moyen terme, car nous sommes d'avis que cette fourchette s'aligne sur notre stratégie à long terme. Se reporter à la *rubrique 7.5*, *« Mesures de la situation de trésorerie et des sources de financement »*.
- Ratio de distribution de 65 % à 75 % des bénéfices prévisibles sur une base prospective – 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 – Se reporter à la *rubrique 7.6*, *« Facilités de crédit »*.

Plan financier et plan de gestion de la structure du capital pour 2016
À la fin de 2015, notre dette à long terme (excluant le papier commercial) s'élevait à 11,8 milliards de dollars, et la durée à l'échéance moyenne pondérée de la dette (excluant le papier commercial) était d'environ 11,1 ans. Sauf en ce qui concerne des emprunts à court terme de 100 millions de dollars et du papier commercial de 256 millions de dollars (185 millions de dollars US), l'intégralité de notre dette était assortie d'un taux fixe. Au cours de 2016, il se pourrait que nous émettions des billets de premier rang pour refinancer les dettes arrivant à échéance ou aux fins générales de la société.

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

Échéances relatives au capital de la dette à long terme au 31 décembre 2015 (en millions de dollars)



4.4 Contrôles et procédures de communication de l'information et changements au 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 services financiers (chef des services financiers), pour que les décisions appropriées puissent être prises en temps opportun concernant la communication de cette information au public.

Le chef de la direction et le chef des services financiers ont évalué l'efficacité de nos contrôles et procédures de communication de l'information aux fins de la préparation du rapport de gestion et des états financiers consolidés au 31 décembre 2015. Ils ont conclu que nos contrôles et procédures de communication de l'information financière étaient efficaces, à un niveau d'assurance raisonnable, pour s'assurer que les renseignements importants sur TELUS, y compris ses filiales consolidées, leur seront communiqués par des membres de ces entités, particulièrement durant la préparation du rapport de gestion et des états financiers consolidés.

Contrôle interne à l'égard de l'information financière
Le contrôle interne à l'égard de l'information financière est 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 Securities and Exchange Commission aux États-Unis, selon le cas. Le chef de la direction et le chef des services financiers de TELUS ont évalué l'efficacité de notre contrôle interne à l'égard de l'information financière au 31 décembre 2015, 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 services financiers de TELUS ont conclu que notre contrôle interne à l'égard de l'information financière était efficace au 31 décembre 2015, et ils prévoient fournir une attestation sur les documents annuels de TELUS déposés sur formulaire 40-F, comme l'exige la loi Sarbanes-Oxley de 2002 des États-Unis, ainsi que sur la notice annuelle de TELUS, comme l'exige le Règlement 52-109 sur l'attestation de l'information présentée dans les documents annuels et intermédiaires des émetteurs.

Deloitte S.E.N.C.R.L./s.r.l., les auditeurs de la société, a effectué l'audit de notre contrôle interne à l'égard de l'information financière au 31 décembre 2015.

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 d'exploitation

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

5.1 Principales données financières de l'exercice

Les principales données financières présentées ci-après sont tirées de nos états financiers consolidés audités datés du 31 décembre 2015 et du 31 décembre 2014, et devraient être lues en parallèle avec ces états, lesquels ont été préparés conformément aux IFRS de l'IASB. Sauf indication contraire, tous les montants en devises sont libellés en dollars canadiens.

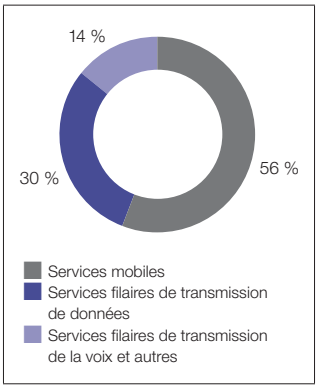
Principales données financières de l'exercice

Exercices clos les 31 décembre (en millions de dollars, sauf les montants par action)	**2015**	2014	2013
Produits d'exploitation	**12 502**	12 002	11 404
Bénéfice net et bénéfice net attribuable aux actions ordinaires	**1 382**	1 425	1 294
Bénéfice net par action ordinaire			
Bénéfice par action de base (BPA de base)	**2,29**	2,31	2,02
BPA de base ajusté	**2,58**	2,41	2,16
Dilué	**2,29**	2,31	2,01
Dividendes en espèces déclarés par action ordinaire	**1,68**	1,52	1,36

Aux 31 décembre (en millions de dollars)	**2015**	2014	2013
Total des actifs	**26 406**	23 217	21 566
Tranche à court terme de la dette à long terme	**856**	255	–
Passifs financiers non courants[1]			
Provisions	**55**	29	66
Dette à long terme	**11 182**	9 055	7 493
Autres passifs financiers à long terme	**150**	128	122
	11 387	9 212	7 681
Impôt sur le résultat différé	**2 155**	1 936	1 891
Actions ordinaires	**7 672**	7 454	8 015

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

Composition des produits en 2015 – 86 % tirés des services mobiles et de transmission de données



Produits d'exploitation – Les produits tirés des services mobiles et les produits tirés des services filaires de transmission de données ont représenté ensemble environ 86 % des produits consolidés de 2015 (84 % en 2014 et 82 % en 2013). Les produits tirés des services filaires et mobiles 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 a diminué, en raison du fait que la croissance du BAIIA, qui a subi l'incidence de l'accroissement des coûts de restructuration et autres coûts, ainsi que de la baisse des coûts de financement, a été largement neutralisée par la hausse du total de la dotation aux amortissements et par l'augmentation de la charge d'impôt sur le résultat. Les ajustements liés à l'impôt sur le résultat découlant des modifications à l'impôt sur le résultat imposées par la loi et les ajustements au titre de l'impôt sur le résultat visant des exercices antérieurs comptabilisés au cours de la période considérée, y compris les intérêts connexes, ont eu une incidence défavorable de 1 million de dollars sur le bénéfice net en 2015, une incidence favorable de 6 millions de dollars en 2014 et une incidence défavorable de 3 millions de dollars en 2013.

Tranche à court terme de la dette à long terme – L'augmentation en 2015 comprend l'émission de papier commercial d'un montant de 126 millions de dollars et de billets de série CI à 3,65 % d'un montant de 600 millions de dollars arrivant à échéance en mai 2016, neutralisée en partie par le remboursement des débentures de série 2 à 11,9 % de TCI d'un montant de 125 millions de dollars qui sont arrivées à échéance en novembre 2015. L'augmentation en 2014 comprend l'émission de papier commercial d'un montant de 130 millions de dollars et des débentures de série 2 de TCI qui sont arrivées à échéance en 2015 dont il est fait mention ci-dessus.

Partie non courante de la dette à long terme – L'augmentation comptabilisée en 2015 reflète nos activités de financement au premier trimestre, qui ont principalement servi à financer l'acquisition de licences de spectre pour les services sans fil dans le cadre des enchères concernant le spectre des SSFE-3 tenues par le ministère de l'Innovation, des Sciences et du Développement économique, facteur neutralisé en partie par le reclassement de billets de série CI d'un montant de 600 millions de dollars qui sont devenus exigibles. L'augmentation comptabilisée en 2014 reflète nos activités de financement au deuxième trimestre, afin de financer l'acquisition de licences de spectre dans la bande de fréquence de 700 MHz (se reporter à la *rubrique 7.4*).

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

Sommaire des résultats trimestriels

(en millions de dollars, sauf les montants par action)	**T4 2015**	**T3 2015**	**T2 2015**	**T1 2015**	T4 2014	T3 2014	T2 2014	T1 2014
Produits d'exploitation	**3 217**	**3 155**	**3 102**	**3 028**	3 128	3 028	2 951	2 895
Charges d'exploitation								
Achat de biens et services[1]	**1 482**	**1 394**	**1 372**	**1 284**	1 476	1 333	1 268	1 222
Charge au titre des avantages du personnel[1]	**757**	**693**	**649**	**609**	651	630	610	596
Dotation aux amortissements	**518**	**471**	**464**	**456**	468	459	444	463
Total des charges d'exploitation	**2 757**	**2 558**	**2 485**	**2 349**	2 595	2 422	2 322	2 281
Bénéfice d'exploitation	**460**	**597**	**617**	**679**	533	606	629	614
Coûts de financement	**114**	**106**	**110**	**117**	115	124	115	102
Bénéfice avant impôt	**346**	**491**	**507**	**562**	418	482	514	512
Charge d'impôt sur le résultat	**85**	**126**	**166**	**147**	106	127	133	135
Bénéfice net et bénéfice net attribuable aux actions ordinaires	**261**	**365**	**341**	**415**	312	355	381	377
Bénéfice net par action ordinaire :								
De base (BPA de base)	**0,44**	**0,61**	**0,56**	**0,68**	0,51	0,58	0,62	0,61
BPA de base ajusté[2]	**0,54**	**0,66**	**0,66**	**0,70**	0,53	0,64	0,63	0,62
Dilué	**0,44**	**0,61**	**0,56**	**0,68**	0,51	0,58	0,62	0,60
Dividendes déclarés par action ordinaire	**0,44**	**0,42**	**0,42**	**0,40**	0,40	0,38	0,38	0,36
Information supplémentaire :								
BAIIA[2]	**978**	**1 068**	**1 081**	**1 135**	1 001	1 065	1 073	1 077
Coûts de restructuration et autres coûts compris dans le BAIIA[2]	**99**	**51**	**59**	**17**	26	30	11	8
BAIIA excluant les coûts de restructuration et autres coûts[2]	**1 077**	**1 119**	**1 140**	**1 152**	1 027	1 095	1 084	1 085
Entrées liées aux activités d'exploitation	**863**	**1 018**	**943**	**718**	917	1 037	855	598
Flux de trésorerie disponibles[2]	**197**	**310**	**300**	**271**	337	219	210	291

1. L'achat de biens et services et la charge au titre des avantages du personnel comprennent les coûts de restructuration et autres coûts.
2. Se reporter à la *rubrique 11.1*, « *Mesures financières non définies par les PCGR et autres mesures financières* ».

Tendances

La tendance observée au chapitre des produits consolidés continue de refléter l'augmentation d'un exercice à l'autre i) des produits tirés du réseau mobile, en raison de la croissance, quoique plus modérée, du nombre d'abonnés tenant à l'incidence du ralentissement économique, particulièrement en Alberta, du ralentissement de la croissance du taux de pénétration du marché des services postpayés mobiles, de l'intensification de la concurrence et de la hausse des prix des appareils, ainsi que de l'augmentation, quoique plus modérée, des produits moyens par appareil d'abonné (les « PMAA ») mensuels découlant de la plus grande proportion de forfaits de deux ans assortis de tarifs plus élevés, d'une composition plus favorable des abonnés des services postpayés et, de l'accroissement des services de transmission de données en itinérance et des services de transmission de données facturables, facteurs neutralisés en partie par la diminution des produits tirés des services de transmission de la voix; ii) des produits tirés de l'équipement mobile qui se sont de façon générale accrus en raison de l'accroissement des volumes de fidélisation, particulièrement en 2015, les contrats de clients d'une durée de deux ans et de trois ans ayant commencé à arriver à échéance simultanément, et de l'accroissement des ventes de téléphones intelligents dont le prix est plus élevé; iii) de la croissance des produits tirés des services filaires de transmission de données stimulés par le service Internet, par les services de transmission de données améliorés, par l'impartition des services d'affaires, et par les services TELUS TV et TELUS Santé. Cette croissance a été neutralisée en partie par la diminution continue des produits tirés des services mobiles de transmission de la voix, ainsi que des produits tirés des services filaires de transmission de la voix et des produits tirés des autres services et de l'équipement liés aux services filaires.

La tendance au chapitre de la croissance des produits tirés des services mobiles de transmission de données est à la baisse et est touchée par les pressions concurrentielles qui entraînent l'affectation de quantités de données plus importantes aux forfaits, y compris le partage de données et les caractéristiques et forfaits concernant les services de transmission de données en itinérance internationale, les forfaits de messagerie textuelle illimitée, les réactions des abonnés concernant la fréquence accrue des avis d'utilisation de données en temps réel ainsi que le délestage du trafic de données de notre réseau mobile vers les points d'accès Wi-Fi qui sont de plus en plus disponibles. En juillet 2013, les forfaits de deux ans pour les services mobiles que nous avons lancés ont eu une incidence sur les tendances au chapitre de l'acquisition et de la fidélisation des abonnés, ainsi que sur l'utilisation des services de transmission de données, les abonnés ayant optimisé leurs forfaits d'appels et de messagerie textuelle illimitée et leurs forfaits de partage de données, et nous estimons qu'ils feront augmenter la fréquence à laquelle les abonnés remplacent leurs appareils et mettent à niveau leurs services. Les PMAA devraient continuer d'augmenter au fil du temps, mais les taux de croissance seront cependant plus faibles, en raison de la plus faible proportion de clients ayant signé des contrats pour des forfaits de trois ans qui renouvellent leurs contrats pour des forfaits de deux ans assortis de tarifs plus élevés, de l'utilisation croissante, quoique plus modérée, des services de transmission de données facturables, et de la variation continue de la composition de notre clientèle en faveur d'abonnés aux services postpayés à valeur plus élevée. Toutefois, le niveau des PMAA dépend fortement de la concurrence, de la conjoncture économique, du comportement des consommateurs, des décisions prises par le gouvernement, ainsi que du choix des appareils et d'autres facteurs. En conséquence, il n'existe aucune certitude que la croissance des PMAA se poursuivra. Ainsi, aux troisième et quatrième trimestres de 2015, la croissance des PMAA a été atténuée par l'incidence du ralentissement économique, particulièrement en Alberta, ainsi que par la baisse continue des produits tirés des services de transmission de la voix. Ces facteurs devraient continuer d'influer sur la croissance en 2016.

Les frais de fidélisation exprimés en pourcentage des produits tirés des services de réseau ont augmenté d'un exercice à l'autre, passant de 11,8 % en 2014 à 13,9 % en 2015, en raison principalement des contrats d'une durée de deux ans et de trois ans qui ont commencé à arriver à échéance simultanément le 3 juin 2015 (se reporter à la section « *Code sur les services sans fil du CRTC de portée nationale/Lois provinciales visant la protection des consommateurs* », à la *rubrique 10.4*, « *Questions de réglementation* »), et de l'accroissement des ventes de téléphones intelligents pour lesquels les coûts de financement sont plus élevés. Il se pourrait que le volume des renouvellements de contrats demeure plus élevé qu'il ne l'était avant le 3 juin 2015. Il se pourrait également que des pressions continuent de s'exercer sur le taux de désabonnement aux services postpayés si certains clients ayant signé des

contrats d'une durée de trois ans mettent fin à leur contrat plus tôt que prévu ou si l'intensification de la concurrence se poursuit en 2016. En conséquence, les résultats d'exploitation du secteur des services mobiles dans le passé et les tendances précédant l'arrivée à échéance simultanée des contrats d'une durée de deux ans et de trois ans pourraient ne pas refléter les résultats et les tendances des périodes futures.

Les ajouts plus élevés d'abonnés des services mobiles, l'augmentation des frais d'acquisition connexes et des 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 important aux troisième et quatrième trimestres. Ces facteurs peuvent habituellement avoir une plus grande incidence lorsque survient le lancement d'appareils populaires. Le BAIIA du secteur des services mobiles affiche habituellement une baisse séquentielle du troisième trimestre au quatrième trimestre, en raison du caractère saisonnier des volumes de 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 et du recours aux services d'itinérance au printemps et en été, et des baisses séquentielles saisonnières aux quatrième et premier trimestres. Cette incidence saisonnière sur les PMAA devrait diminuer dans l'avenir, au fur et à mesure que les forfaits voix illimitée au pays deviendront plus prépondérants et que les services utilisés pouvant être facturés et que les montées en flèche des services interurbains deviendront moins prononcés.

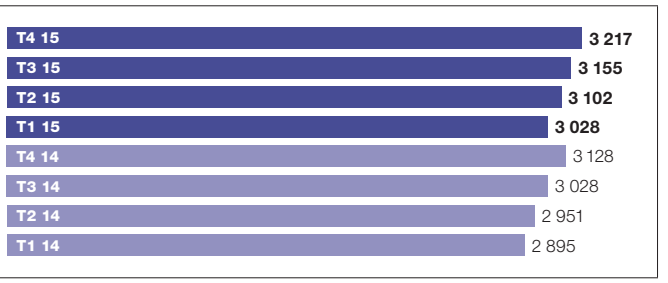
La tendance à la hausse au chapitre des produits tirés des services filaires de transmission de données reflète la croissance des services Internet haute vitesse et des services de transmission de données améliorés, y compris une hausse de l'utilisation et de l'adoption de services assortis de vitesses plus élevées, la croissance des services d'impartition des processus d'affaires, l'augmentation continue, quoique plus modérée, du nombre d'abonnés à TELUS TV (en hausse de 9,7 % en 2015), la croissance des solutions TELUS Santé et certaines hausses de tarifs. La croissance des produits tirés des services Internet tient à l'accroissement du nombre d'abonnés au service Internet haute vitesse (croissance de 6,2 % en 2015), ainsi qu'à l'offre de services groupés avec le service Télé OPTIK, au lancement de la facturation fondée sur l'utilisation et à certaines hausses de tarifs. La tendance à la baisse générale des produits tirés des services filaires de transmission de la voix découle de la concurrence exercée par des fournisseurs offrant des services VoIP (y compris des câblodistributeurs concurrents), des revendeurs et des entreprises propriétaires d'installations, ainsi que du remplacement de la technologie en faveur des services mobiles et des services et applications IP, de l'intensification de la concurrence sur le marché des petites et moyennes entreprises, ainsi que de l'incidence du ralentissement économique et du rajustement connexe des services effectué par les clients.

La tendance au chapitre des charges liées à l'achat de biens et services reflète l'augmentation des charges au titre de l'équipement mobile liées aux téléphones intelligents ayant une plus grande valeur vendus et l'accroissement des volumes de fidélisation, la hausse des coûts liés au contenu découlant de l'accroissement du nombre d'abonnés aux services filaires TELUS TV, la hausse des charges du secteur des services mobiles liées au service à la clientèle et aux canaux de distribution, ainsi que l'accroissement des coûts de restructuration et autres coûts non liés à la main-d'œuvre, facteurs neutralisés en partie par la diminution des charges d'exploitation au titre du réseau mobile découlant des initiatives d'efficacité opérationnelle.

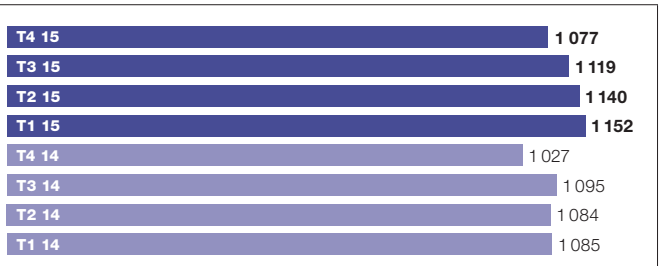
La tendance au chapitre de la charge au titre des avantages du personnel reflète l'augmentation des charges de rémunération et des coûts de restructuration liés à l'effectif, ainsi que l'accroissement du nombre d'employés équivalents temps plein (« ETP ») afin de prendre en charge la croissance des produits tirés de l'impartition des processus d'affaires, facteurs neutralisés en partie par la réduction du nombre d'employés ETP tenant en partie à la réduction du nombre de postes à temps plein annoncée en novembre 2015, et par la hausse des coûts liés à la main-d'œuvre inscrits à l'actif qui sont associés à l'accroissement des dépenses d'investissement, comme il est décrit à la *rubrique 7.3*.

La tendance générale au chapitre de la dotation aux amortissements reflète une augmentation en raison de la croissance des immobilisations afin de prendre en charge l'élargissement de notre infrastructure à large bande et l'élargissement de la couverture du réseau LTE, ainsi que des ajustements découlant de notre programme continu d'analyse de la durée d'utilité des actifs.

Produits (en millions de dollars)



BAIIA excluant les coûts de restructuration et autres coûts (en millions de dollars)



Le BAIIA est une mesure non définie par les PCGR.

La tendance générale au chapitre des coûts de financement reflète l'augmentation de l'encours de la dette à long terme liée aux investissements importants relatifs aux licences de spectre acquises dans le cadre des enchères de spectre tenues par le ministère de l'Innovation, des Sciences et du Développement économique (auparavant Industrie Canada) en 2014 et en 2015. Les coûts de financement comprennent également le montant net des charges d'intérêts au titre des régimes à prestations définies du personnel qui a augmenté en 2015, en raison principalement de l'accroissement du déficit au titre de ces régimes au 31 décembre 2014, un excédent au titre des régimes à prestations définies du personnel ayant été comptabilisé au 31 décembre 2013. Le montant net des charges d'intérêts au titre des régimes à prestations définies du personnel devrait diminuer en 2016, en raison de la réduction du déficit net, neutralisée en partie par l'application d'un taux d'actualisation plus élevé au 31 décembre 2015 (se reporter à la *note 14* de nos états financiers consolidés de 2015). Par ailleurs, les coûts de financement sont comptabilisés déduction faite des intérêts capitalisés au titre des licences de spectre acquises dans le cadre des enchères tenues par le ministère de l'Innovation, des Sciences et du Développement économique, ce spectre devant être déployé au sein de notre réseau existant au cours des périodes ultérieures (les intérêts sur la dette à long terme capitalisés s'établissent à 45 millions de dollars depuis le début du deuxième trimestre de 2015). Les coûts de financement pour les huit périodes présentées comprennent divers profits ou pertes de change et des montants variables de produits d'intérêts, y compris des produits d'intérêts de 20 millions de dollars comptabilisés au deuxième trimestre de 2015 découlant du règlement de questions fiscales touchant des exercices antérieurs. De plus, les coûts de financement au troisième trimestre de 2014 comprennent la prime au titre du remboursement par anticipation de la dette à long terme d'environ 13 millions de dollars.

La tendance observée au chapitre du bénéfice net reflète les facteurs dont il est fait mention ci-dessus, ainsi que les ajustements hors trésorerie liés aux variations de l'impôt sur le résultat, et les ajustements comptabilisés dans la période considérée au titre de l'impôt sur le résultat de périodes antérieures, y compris les intérêts connexes après impôt sur les redressements. La tendance au chapitre du BPA de base reflète également l'incidence des rachats d'actions en vertu de notre offre publique de rachat dans le cours normal des activités.

La tendance au chapitre des entrées liées aux activités d'exploitation reflète la croissance du BAIIA consolidé et la diminution des paiements d'impôt sur le résultat en 2015, déduction faite de la hausse des charges d'intérêts découlant de nos activités de financement. La tendance au chapitre des flux de trésorerie disponibles reflète les facteurs ayant une incidence sur les entrées liées aux activités d'exploitation ainsi que l'accroissement des dépenses d'investissement (excluant les licences de spectre), mais ne tient pas compte de l'incidence de certaines variations du fonds de roulement, notamment les créances clients et les dettes fournisseurs. Pour de plus amples renseignements sur les tendances futures, se reporter à la *rubrique 9*, *« Tendances générales, perspectives et hypothèses »*.

Compte rendu des résultats du quatrième trimestre

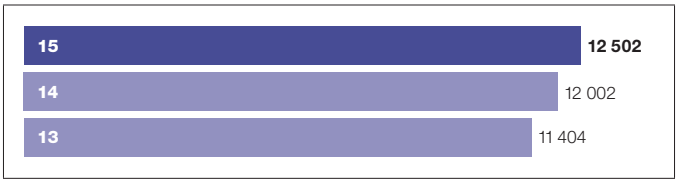
Une analyse des résultats du quatrième trimestre de 2015 est présentée dans l'analyse par la direction des activités d'exploitation incluse dans notre communiqué daté du 11 février 2016.

- Les **produits d'exploitation consolidés** ont augmenté de 89 millions de dollars, ou 2,8 %, au quatrième trimestre de 2015, par rapport au quatrième trimestre de 2014. Les produits tirés du réseau mobile se sont accrus d'un exercice à l'autre de 46 millions de dollars, ou 3,0 %, au quatrième trimestre, en raison de la croissance du nombre d'abonnés et de l'augmentation de 0,6 % des PMAA combinés tirés des services mobiles. Les produits tirés des services filaires de transmission de données ont augmenté d'un exercice à l'autre de 80 millions de dollars, ou 8,8 %, au quatrième trimestre, résultat qui tient à la croissance des services Internet et des services de transmission de données améliorés, des services d'impartition des processus d'affaires, des services TELUS TV ainsi que des services TELUS Santé. Les autres produits d'exploitation du secteur des services filaires ont augmenté d'un exercice à l'autre de 11 millions de dollars, ou 85 %, en raison des profits à la cession de biens immobiliers. Ces augmentations ont été neutralisées en partie par la baisse d'un exercice à l'autre des produits tirés de l'équipement mobile et autres produits de 18 millions de dollars, ou 9,2 %, par la diminution des ajouts bruts, déduction faite de la hausse des volumes de fidélisation, par la diminution des produits tirés de Black's Photography tenant à la fermeture de tous les magasins restants en août 2015 ainsi que par la baisse continue d'un exercice à l'autre des produits tirés des services filaires de transmission de la voix existants de 35 millions de dollars, ou 8,9 %.
- Le **BAIIA** consolidé a diminué d'un exercice à l'autre de 23 millions de dollars, ou 2,3 %, au quatrième trimestre de 2015, et le BAIIA excluant les coûts de restructuration et autres coûts s'est accru d'un exercice à l'autre de 50 millions de dollars, ou 4,9 %, au quatrième trimestre de 2015. Cette augmentation tient principalement à la croissance des produits tirés des services de réseau mobile, ainsi qu'à l'accroissement des produits tirés des services filaires de transmission de données et des marges connexes, facteurs neutralisés en partie par la hausse des frais de fidélisation d'abonnés des services mobiles et par la diminution continue des produits tirés des services filaires de transmission de la voix existants.
- Au quatrième trimestre de 2015, le bénéfice net a diminué d'un exercice à l'autre de 51 millions de dollars, ou 16 %, et le BPA de base a diminué d'un exercice à l'autre de 0,07 $, ou 14 %. Le bénéfice net et le BPA de base ont été touchés par la hausse des coûts de restructuration et autres coûts, ainsi que par l'augmentation de la dotation aux amortissements. En excluant les coûts de restructuration et autres coûts de même que les ajustements liés à l'impôt sur le résultat, le BPA de base ajusté a augmenté d'un exercice à l'autre de 0,01 $, ou 1,9 %.
- Les **entrées liées aux activités d'exploitation** ont diminué de 54 millions de dollars au quatrième trimestre de 2015, en raison de la hausse des paiements au titre de la rémunération fondée sur des actions, déduction faite des charges, et de la réduction du BAIIA consolidé, facteurs neutralisés en partie par la réduction des décaissements au titre de la restructuration, déduction faite des charges.
- Les **sorties liées aux activités d'investissement** ont augmenté de 88 millions de dollars au quatrième trimestre de 2015, en raison essentiellement de la hausse des dépenses d'investissement, principalement les investissements dans l'infrastructure à large bande pour les services mobiles et les services filaires et les investissements continus dans les initiatives visant à assurer la résilience et la fiabilité du réseau et des systèmes.
- Les **entrées liées aux activités de financement** ont augmenté de 214 millions de dollars au quatrième trimestre de 2015, par rapport à la période correspondante de 2014, en raison essentiellement de l'accroissement d'un exercice à l'autre des titres de créance à long terme émis de 354 millions de dollars, déduction faite des remboursements, facteur neutralisé en partie par la hausse des dividendes versés et par les rachats d'actions dans le cadre de notre offre publique de rachat dans le cours normal des activités.

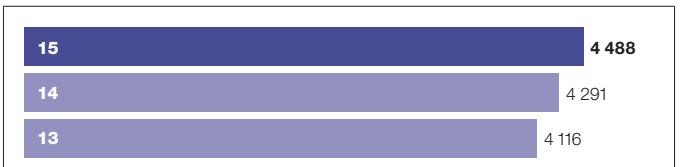
5.3 Résultats d'exploitation consolidés

L'analyse qui suit porte sur notre performance financière consolidée. L'information sectorielle présentée à la *note 5* des états financiers consolidés est régulièrement communiquée à notre chef de la direction (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 d'exploitation consolidés (en millions de dollars)



BAIIA consolidé excluant les coûts de restructuration et autres coûts (en millions de dollars)



Le BAIIA est une mesure non définie par les PCGR.

Produits d'exploitation

Exercices clos les 31 décembre (en millions de dollars)	2015	2014	Variation
Services	**11 590**	11 108	4,3 %
Équipement	**840**	819	2,6 %
Produits tirés de contrats conclus avec des clients	**12 430**	11 927	4,2 %
Autres produits d'exploitation	**72**	75	(4,0)%
	12 502	12 002	4,2 %

Les produits d'exploitation consolidés ont augmenté d'un exercice à l'autre de 500 millions de dollars en 2015.

- Les **produits tirés des services** ont augmenté de 482 millions de dollars en 2015, résultat qui reflète la hausse des produits tirés du réseau mobile tenant à la croissance du nombre d'abonnés et à l'augmentation des PMAA combinés mensuels du secteur des services mobiles; l'augmentation des produits tirés des services Internet et des services de transmission de données améliorés du secteur des services filaires, laquelle tient à la croissance du nombre d'abonnés et à la hausse des produits d'exploitation par client; l'accroissement des produits tirés des services d'impartition des processus d'affaires, des services TELUS TV et des services TELUS Santé. Cette croissance a été neutralisée en partie par la baisse continue des services filaires de transmission de la voix, par le maintien de pressions concurrentielles, par le remplacement des produits, par l'incidence du ralentissement économique, particulièrement en Alberta, et par la réduction des produits tirés des autres services.

- Les **produits tirés de l'équipement** se sont accrus de 21 millions de dollars en 2015. Les produits tirés de l'équipement mobile ont augmenté de 61 millions de dollars en 2015, en raison de l'accroissement des volumes de fidélisation et de la plus grande proportion de téléphones intelligents plus coûteux vendus, facteurs neutralisés en partie par la diminution des ajouts bruts et par la réduction des produits tirés de l'équipement tenant à la fermeture de tous les magasins Black's Photography en août 2015. Les produits tirés de l'équipement filaire ont diminué de 40 millions de dollars, en raison essentiellement de la baisse des dépenses des entreprises.
- Les **autres produits d'exploitation** ont diminué d'un exercice à l'autre de 3 millions de dollars en 2015, en raison principalement de la réduction, pour la période considérée, de l'amortissement des produits différés au titre du compte de report lié à la réglementation sur le plafonnement des prix aux fins de la prestation de services Internet à large bande dans les collectivités rurales et éloignées, ainsi que de la baisse du produit financier, facteurs neutralisés en partie par la hausse des profits à la cession de biens immobiliers en 2015.

Charges d'exploitation

Exercices clos les 31 décembre (en millions de dollars)	2015	2014	Variation
Achat de biens et services	**5 532**	5 299	4,4 %
Charge au titre des avantages du personnel	**2 708**	2 487	8,9 %
Amortissement des immobilisations corporelles	**1 475**	1 423	3,7 %
Amortissement des immobilisations incorporelles	**434**	411	5,6 %
	10 149	9 620	5,5 %

Les charges d'exploitation consolidées ont augmenté de 529 millions de dollars en 2015.

- L'**achat de biens et services** a augmenté de 233 millions de dollars en 2015. L'augmentation reflète la hausse des frais de fidélisation des abonnés des services mobiles, qui représentent 13,9 % des produits tirés du réseau mobile en 2015, par rapport à 11,8 % en 2014. Cette augmentation reflète également l'accroissement des coûts de restructuration et autres coûts non liés à la main-d'œuvre découlant en grande partie de la rationalisation des biens immobiliers, ainsi que la hausse des charges du secteur des services mobiles liées au service à la clientèle et aux canaux de distribution. Cette augmentation a été neutralisée en partie par la baisse des coûts relatifs à l'équipement filaire découlant de la réduction des produits tirés de l'équipement, par la réduction des frais de publicité et de promotion, par la diminution des coûts d'exploitation liés au réseau mobile et par un montant d'environ 15 millions de dollars découlant d'une évaluation rétroactive, en 2014, relativement à la charge liée à l'apport supplémentaire au titre des produits tirés des services de télévision, qui est affecté à nos exigences de financement de la programmation canadienne.
- La **charge au titre des avantages du personnel** a augmenté de 221 millions de dollars en 2015, en raison principalement de l'accroissement des salaires tenant essentiellement à l'augmentation du nombre d'employés équivalents temps plein afin de prendre en charge la croissance des produits tirés des services d'impartition des processus d'affaires, ainsi que de la hausse des charges de restructuration liées à la main-d'œuvre (se reporter à la *rubrique 2.2*), et de la hausse des charges au titre des régimes de retraite à prestations définies du personnel. Ces augmentations ont été neutralisées en partie par la hausse des coûts liés à la main-d'œuvre inscrits à l'actif découlant de l'accroissement des dépenses d'investissement.
- L'**amortissement des immobilisations corporelles** a augmenté de 52 millions de dollars en 2015, en raison de la croissance au titre des immobilisations (telles que les actifs liés au réseau à large bande, au réseau LTE mobile et aux services TELUS TV), ainsi que de l'incidence de notre programme continu d'analyse de la durée d'utilité des actifs.
- L'**amortissement des immobilisations incorporelles** a augmenté de 23 millions de dollars en 2015, résultat qui reflète la croissance des immobilisations incorporelles, facteur neutralisé en partie par les ajustements relatifs à la durée d'utilité des logiciels effectués dans le cadre de notre programme continu d'analyse de la durée d'utilité des actifs.

Bénéfice d'exploitation

Exercices clos les 31 décembre (en millions de dollars)	2015	2014	Variation
	2 353	2 382	(1,2)%

Le bénéfice d'exploitation a diminué de 29 millions de dollars en 2015, résultat qui reflète l'augmentation de 75 millions de dollars du total de la dotation aux amortissements dont il est fait mention ci-dessus, ainsi que la diminution de 33 millions de dollars du BAIIA du secteur des services filaires tenant en grande partie à la hausse des coûts de restructuration et autres coûts. Cette diminution a été neutralisée en partie par la croissance de 79 millions de dollars du BAIIA du secteur des services mobiles, résultat qui a été limité par la hausse des frais de fidélisation et des coûts de restructuration et autres coûts.

Coûts de financement

Exercices clos les 31 décembre (en millions de dollars)	2015	2014	Variation
Montant brut des charges d'intérêts	**515**	446	15,5 %
Intérêts sur la dette à long terme capitalisés	**(45)**	–	n.s.
Prime au titre du remboursement par anticipation de la dette à long terme	**–**	13	(100,0)%
Charges d'intérêts	**470**	459	2,4 %
Montant net des charges d'intérêts au titre des régimes à prestations définies du personnel	**27**	3	n.s.
Produits d'intérêts et profits de change nets	**(50)**	(6)	n.s.
	447	456	(2,0)%

Les coûts de financement ont diminué de 9 millions de dollars en 2015, en raison essentiellement des facteurs suivants :

- Le **montant brut des charges d'intérêts**, en excluant les intérêts sur la dette à long terme capitalisés et la prime au titre du remboursement par anticipation de la dette à long terme, a augmenté de 69 millions de dollars, ou 16 %, en 2015. Cette augmentation tient à l'accroissement du solde moyen de la dette à long terme tenant en grande partie à l'acquisition de licences de spectre, facteur neutralisé en partie par la réduction du taux d'intérêt effectif. En raison de nos activités de financement en 2015, le taux d'intérêt moyen pondéré sur la dette à long terme (excluant le papier commercial) s'élevait à 4,32 % au 31 décembre 2015, par rapport à 4,72 % à l'exercice précédent. Pour des renseignements supplémentaires sur nos activités de financement, se reporter à « *Émission et remboursement de titres de créance à long terme* », à la *rubrique 7.4*.
- Les **intérêts sur la dette à long terme capitalisés** ont trait à la dette contractée aux fins de l'acquisition de licences de spectre dans le cadre des enchères de spectre tenues par le ministère de l'Innovation, des Sciences et du Développement économique, ce spectre devant être déployé au sein de notre réseau existant au cours des périodes ultérieures. Nous continuerons de capitaliser les intérêts sur la dette à long terme tant que ce spectre n'aura pas été déployé au sein de notre réseau.
- La **prime au titre du remboursement par anticipation de la dette à long terme** a diminué de 13 millions de dollars en 2015. La prime de 13 millions de dollars avant impôt sur le résultat comptabilisée en 2014 a trait au remboursement par anticipation d'une tranche de 500 millions de dollars des billets de série CE à 5,95 % effectué en septembre 2014.
- Le **montant net des charges d'intérêts au titre des régimes à prestations définies du personnel** est calculé pour chaque exercice en fonction du montant net de l'excédent (du déficit) au titre des régimes à prestations définies au 31 décembre de l'exercice précédent. Le montant net des charges d'intérêts au titre du régime à prestations définies du personnel

Charges d'intérêts (en millions de dollars)

a augmenté de 24 millions de dollars en 2015, en raison principalement de la hausse du déficit au titre des régimes à prestations définies du personnel au 31 décembre 2014, un excédent au titre de ces régimes ayant été comptabilisé au 31 décembre 2013.

- Les **produits d'intérêts et profits de change nets** fluctuent d'une période à l'autre. Les produits d'intérêts se sont élevés à 25 millions de dollars en 2015, par rapport à 2 millions de dollars en 2014, en raison essentiellement du règlement de questions fiscales touchant des exercices antérieurs. Les profits de change nets se sont élevés à 25 millions de dollars en 2015, par rapport à 4 millions de dollars en 2014, en raison principalement de l'incidence favorable des dérivés de change.

Impôt sur le résultat

Exercices clos les 31 décembre (en millions de dollars, sauf les taux d'imposition)	2015	2014	Variation
Impôt sur le résultat calculé selon les taux prévus par la loi applicables	**505**	504	0,2 %
Réévaluation du passif d'impôt différé pour tenir compte des taux d'imposition prévus par la loi futurs	**48**	–	n.s.
Ajustements comptabilisés dans la période considérée pour l'impôt sur le résultat de périodes antérieures	**(30)**	(6)	n.s.
Autres	**1**	3	(66,7)%
	524	501	4,6 %
Taux d'imposition prévus par la loi applicables (en %)	**26,5**	26,2	0,3 pt
Taux d'imposition effectifs (en %)	**27,5**	26,0	1,5 pt

Le total de la charge d'impôt sur le résultat a augmenté de 23 millions de dollars, ou 4,6 %, en 2015, en raison essentiellement d'un ajustement hors trésorerie de 48 millions de dollars comptabilisé au deuxième trimestre de 2015 au titre de la réévaluation des passifs d'impôt différé découlant de la hausse du taux d'imposition provincial des sociétés en Alberta, lequel est passé de 10 % à 12 % avec prise d'effet le 1er juillet 2015, facteur neutralisé en partie par l'augmentation des économies découlant du règlement de questions fiscales touchant des exercices antérieurs et par la baisse du bénéfice avant impôt.

Bénéfice global

Exercices clos les 31 décembre (en millions de dollars)	2015	2014	Variation
Bénéfice net	**1 382**	1 425	(3,0)%
Autres éléments du résultat global (déduction faite de l'impôt sur le résultat) :			
Éléments qui peuvent ultérieurement être reclassés en résultat	**21**	7	n.s.
Élément qui ne sera jamais ultérieurement reclassé en résultat – réévaluation des régimes à prestations définies du personnel	**445**	(445)	n.s.
Bénéfice global	**1 848**	987	87,2 %

Le bénéfice global a augmenté de 861 millions de dollars, ou 87 %, en 2015. Ce résultat s'explique principalement par les augmentations positives des réévaluations des régimes à prestations définies du personnel découlant de la variation des estimations concernant les hypothèses actuarielles, y compris l'augmentation du taux d'actualisation et les ajustements apportés à l'hypothèse concernant l'indexation de l'indemnité compensatrice du coût de la vie, facteurs neutralisés en partie par la diminution du bénéfice net. 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

Aux 31 décembre	2015	2014[1]	Variation
Abonnés (en milliers) :			
Postpayés	**7 352**	7 108	3,4 %
Prépayés	**1 105**	1 173	(5,8)%
Total	**8 457**	8 281	2,1 %
Proportion du nombre d'abonnés qui sont des abonnés des services postpayés (en %)	**86,9**	85,8	1,1 pt
Population couverte par le réseau HSPA+[2] (en millions)	**35,7**	35,3	1,1 %
Population couverte par le réseau LTE[2] (en millions)	**34,9**	31,7	10,1 %
Exercices clos les 31 décembre	**2015**	**2014**	**Variation**
Ajouts bruts d'abonnés (en milliers):			
Postpayés	**1 014**	1 075	(5,7)%
Prépayés	**429**	545	(21,3)%
Total	**1 443**	1 620	(10,9)%
Ajouts nets d'abonnés (en milliers) :			
Postpayés	**244**	357	(31,7)%
Prépayés	**(68)**	(105)	35,2 %
Total	**176**	252	(30,2)%
PMAA combinés, par mois[3] (en dollars)	**63,45**	62,25	1,9 %
Taux de désabonnement, par mois[3] (en %)			
Combinés	**1,26**	1,41	(0,15) pt
Services Postpayés	**0,94**	0,93	0,01 pt
Frais d'acquisition par ajout brut d'abonné[3] (en dollars)	**418**	385	8,5 %
Frais de fidélisation par rapport aux produits tirés des services de réseau[3] (en %)	**13,9**	11,8	2,1 pts
Volumes de fidélisation[3] (nombre d'appareils)	**2 169**	1 971	10,1 %

1. Avec prise d'effet le 1er janvier 2014, le nombre d'abonnés des services prépayés, le total des abonnés et les statistiques opérationnelles connexes (ajouts bruts, ajouts nets, PMAA combinés, taux de désabonnement combinés et frais d'acquisition par ajout brut d'abonné) ont été ajustés de manière à tenir compte des 222 000 abonnés des services prépayés de Public Mobile aux fins du calcul des soldes d'ouverture relatifs au nombre d'abonnés, ainsi que des variations subséquentes des abonnés de Public Mobile.
2. Y compris les ententes de partage de réseau conclues avec d'autres entreprises de télécommunications canadiennes.
3. Se reporter à la *rubrique 11.2*, *« Indicateurs opérationnels »*. 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.

Produits tirés du réseau mobile (en millions de dollars)

BAIIA du secteur des services mobiles excluant les coûts de restructuration et autres coûts (en millions de dollars)

Produits d'exploitation – secteur des services mobiles

Exercices clos les 31 décembre (en millions de dollars, sauf les ratios)	2015	2014	Variation
Produits tirés des services de réseau	**6 298**	6 008	4,8 %
Équipement et autres produits	**635**	579	9,7 %
Produits d'exploitation externes	**6 933**	6 587	5,3 %
Produits tirés des services de réseau liés aux activités intersectorielles	**61**	54	13,0 %
Total des produits d'exploitation	**6 994**	6 641	5,3 %
Produits tirés des services de transmission de données par rapport aux produits tirés des services de réseau (en %)	**55**	50	5 pts

Le total des produits du secteur des services mobiles a augmenté de 353 millions de dollars, ou 5,3 %, en 2015, résultat qui reflète la croissance des produits tirés des services de réseau et de l'équipement.

Les **produits tirés des services de réseau** provenant de clients externes se sont accrus de 290 millions de dollars, ou 4,8 %, en 2015. Les produits tirés des services de transmission de données ont augmenté de 15 % en 2015, résultat qui reflète la croissance du nombre d'abonnés, la proportion accrue des forfaits de deux ans assortis de tarifs plus élevés dans la composition des produits, la composition favorable des abonnés des services postpayés et l'utilisation accrue des services de transmission de données en itinérance et des services de transmission de données facturables, facteurs neutralisés en partie par l'incidence du ralentissement économique, particulièrement en Alberta. Les produits tirés des services de transmission de la voix ont diminué de 4,9 % en 2015, en raison de l'adoption accrue de forfaits voix illimitée au pays, ainsi que de l'adoption continue des services et fonctions de transmission de données.

- Les **PMAA combinés mensuels** se sont établis à 63,45 $ en 2015, ce qui reflète une hausse de 1,20 $, ou 1,9 %, par rapport à 2014. L'augmentation est attribuable à l'incidence des forfaits de deux ans assortis de tarifs plus élevés, à une composition plus favorable des abonnés des services postpayés, à l'accroissement des services de transmission de données en itinérance et à l'utilisation accrue, quoique plus modérée, des services de transmission de données facturables, facteurs neutralisés en partie par la diminution des produits tirés des services de transmission de la voix, par la suppression des frais pour les factures papier ainsi que par l'incidence du ralentissement économique, particulièrement en Alberta. La croissance des services de transmission de données facturables a ralenti au cours de l'exercice, en raison de l'affectation de quantités de données plus importantes aux forfaits À la carte, avec prise d'effet en juin 2015, des réactions des abonnés concernant la fréquence accrue des avis d'utilisation de données en temps réel s'inscrivant dans le cadre de nos initiatives accordant la priorité aux clients, et du lancement de notre service Voyagez connecté É.-U. en juillet 2015, qui s'adresse aux abonnés qui voyagent aux États-Unis. Ces initiatives visant l'utilisation de données s'alignent sur notre priorité, qui est d'accorder la priorité aux clients, et elles devraient se traduire par un accroissement des marges découlant de la satisfaction accrue de la clientèle.
- Les **ajouts bruts d'abonnés** se sont élevés à 1 443 000 en 2015, ce qui reflète une diminution de 177 000 par rapport à 2014. Les ajouts bruts d'abonnés des services postpayés se sont établis à 1 014 000 en 2015, ce qui reflète une diminution de 61 000 par rapport à 2014, laquelle découle de l'incidence du ralentissement économique, particulièrement en Alberta, de la croissance, quoique plus modérée, du taux de pénétration du marché, de l'intensification de la concurrence et de l'incidence de l'augmentation du prix des appareils sur la demande des clients. Les ajouts bruts d'abonnés des services prépayés se sont établis à 429 000 en 2015, ce qui reflète une diminution de 116 000 par rapport à 2014, en raison essentiellement de la réduction des ajouts bruts d'abonnés de Public Mobile.
- Les **ajouts nets d'abonnés** se sont établis à 176 000 en 2015, ce qui reflète une diminution de 76 000 par rapport à 2014, qui tient à la réduction des ajouts bruts d'abonnés, facteur neutralisé en partie par l'amélioration de notre taux de désabonnement mensuel combiné. Les ajouts nets d'abonnés des services postpayés se sont établis à 244 000 en 2015, en baisse de 113 000 par rapport à 2014, en raison des facteurs décrits ci-dessus ayant influé sur les ajouts bruts d'abonnés, ainsi que de la hausse modeste du taux de désabonnement des abonnés des services postpayés, lequel s'est établi à 0,94 %. Le nombre d'abonnés des services prépayés a diminué de 68 000 en 2015, par rapport à une baisse de 105 000 en 2014. Les pertes d'abonnés des services prépayés reflètent les conversions aux services postpayés, nos efforts ciblés en matière de commercialisation visant les mises en service à valeur plus élevée et l'intensification de la concurrence en ce qui a trait aux services prépayés.
- Le **taux de désabonnement mensuel moyen des abonnés des services postpayés** s'est établi à 0,94 % en 2015, par rapport à 0,93 % en 2014. La modeste augmentation du taux de désabonnement des abonnés des services postpayés tient principalement à l'intensité de la concurrence, les contrats d'une durée de deux ans et de trois ans ayant commencé à arriver à échéance simultanément à compter de juin 2015, ainsi qu'à l'incidence du ralentissement économique, particulièrement en Alberta, et à nos efforts ciblés en matière de commercialisation visant les mises en service à valeur plus élevée. Nous nous attendons au maintien de ces répercussions en 2016. Le taux de désabonnement mensuel combiné s'est établi à 1,26 % en 2015, par rapport à 1,41 % en 2014. Cette amélioration du taux de désabonnement combiné tient au plus grand nombre d'abonnés qui sont des abonnés des services postpayés, à l'attention que nous continuons de prêter à nos initiatives accordant la priorité aux clients et à notre approche client transparente ainsi qu'à nos programmes de fidélisation, facteurs qui ont été neutralisés en partie par le ralentissement économique, particulièrement en Alberta, par l'intensité de la concurrence, ainsi que par nos efforts ciblés en matière de commercialisation visant les mises en service à valeur plus élevée ayant influé sur le taux de désabonnement des abonnés des services postpayés dont il est fait mention ci dessus.

Les **produits tirés de l'équipement et autres produits** ont augmenté de 56 millions de dollars en 2015, en raison principalement de l'accroissement des volumes de fidélisation tenant en partie aux contrats de deux ans et de trois ans arrivant à échéance simultanément, ainsi que de la plus grande proportion de téléphones intelligents ayant un prix plus élevé vendus, facteurs neutralisés en partie par la diminution des ajouts bruts et par la réduction des produits tirés de Black's Photography découlant de la fermeture de ces magasins en août 2015.

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

Charges d'exploitation – secteur des services mobiles

Exercices clos les 31 décembre (en millions de dollars)	2015	2014	Variation
Achat de biens et services :			
Charges liées aux ventes d'équipement	**1 623**	1 423	14,1 %
Charges d'exploitation des services de réseau	**759**	776	(2,2)%
Frais de marketing	**436**	426	2,3 %
Autres[1]	**653**	603	8,3 %
Charge au titre des avantages du personnel[1]	**717**	686	4,5 %
Total des charges d'exploitation	**4 188**	3 914	7,0 %

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

Les charges du secteur des services mobiles ont augmenté de 274 millions de dollars en 2015.

Les **charges liées aux ventes d'équipement** ont augmenté de 200 millions de dollars en 2015, résultat qui reflète l'accroissement des volumes de fidélisation et la plus grande proportion de téléphones intelligents ayant une plus grande valeur vendus, facteurs neutralisés en partie par la diminution des ajouts bruts et par la réduction du coût des ventes découlant de la fermeture des magasins Black's Photography en août 2015.

- Les **frais de fidélisation exprimés en pourcentage des produits tirés des services de réseau** se sont établis à 13,9 % en 2015, par rapport à 11,8 % en 2014, soit une hausse de 165 millions de dollars, ou 23 %, par rapport à 2014. L'augmentation découle de l'accroissement des volumes de fidélisation tenant en partie au fait que les contrats d'une durée de deux ans et de trois ans ont commencé à arriver à échéance simultanément, ainsi qu'à la hausse des commissions et à l'accroissement des coûts de financement par appareil provenant de l'adoption continue de téléphones intelligents ayant une plus grande valeur, de la hausse des coûts de financement durant les périodes de mise en service de pointe aux troisième et quatrième trimestres de 2015, et de la réduction des frais d'échange d'appareils.
- Les **frais d'acquisition par ajout brut d'abonné** se sont élevés à 418 $ en 2015, en hausse de 33 $ par rapport à 2014, résultat qui s'explique essentiellement par la hausse des coûts de financement par appareil reflétant la plus grande proportion d'ajouts bruts d'abonnés des services postpayés, par la hausse des commissions, par la plus grande proportion de téléphones intelligents ayant une plus grande valeur vendus, et par la hausse des coûts de financement durant les périodes de mise en service de pointe aux troisième et quatrième trimestres de 2015.

Les **charges d'exploitation des services de réseau** ont diminué de 17 millions de dollars en 2015, résultat qui reflète la réduction des coûts d'entretien et de soutien du réseau découlant de la mise hors service du réseau AMRC de Public Mobile à la fin de 2014, facteur neutralisé en partie par la hausse des coûts liés aux services d'itinérance provenant des hausses de volumes.

Les **frais de marketing** ont augmenté de 10 millions de dollars en 2015, résultat essentiellement attribuable à la hausse des charges au titre des commissions en raison de l'accroissement des volumes de fidélisation, facteur neutralisé en partie par la diminution des frais de publicité et de promotion.

Les **autres charges au titre de l'achat de biens et services** ont augmenté de 50 millions de dollars en 2015, résultat qui reflète la hausse des coûts de restructuration et autres coûts non liés à la main-d'œuvre découlant principalement de la rationalisation des biens immobiliers, l'augmentation de la provision pour créances douteuses afin de prendre en charge la croissance du nombre d'abonnés, l'accroissement de nos canaux de distribution, de même que l'augmentation des coûts liés à la main-d'œuvre externe.

La **charge au titre des avantages du personnel** a augmenté de 31 millions de dollars en 2015, en raison en grande partie de la hausse des coûts de restructuration liés à la main-d'œuvre de 23 millions de dollars, de la baisse des coûts liés à la main-d'œuvre inscrits à l'actif de 3,6 millions de dollars, et de la hausse de la rémunération fondée sur des actions de 2,8 millions de dollars.

BAIIA – secteur des services mobiles

Exercices clos les 31 décembre (en millions de dollars, sauf les marges)	2015	2014	Variation
BAIIA	**2 806**	2 727	2,9 %
Coûts de restructuration et autres coûts compris dans le BAIIA	**81**	30	170,0 %
BAIIA excluant les coûts de restructuration et autres coûts	**2 887**	2 757	4,7 %
Marge du BAIIA (en %)	**40,1**	41,1	(1,0) pt
Marge du BAIIA excluant les coûts de restructuration et autres coûts (en %)	**41,3**	41,5	(0,2) pt

Le BAIIA du secteur des services mobiles a augmenté de 79 millions de dollars, ou 2,9 %, en 2015. Le BAIIA du secteur des services mobiles excluant les coûts de restructuration et autres coûts s'est accru de 130 millions de dollars, ou 4,7 %, résultat qui reflète la croissance des produits tirés des services de réseau découlant de l'accroissement du nombre d'abonnés et de la croissance des PMAA, facteurs neutralisés en partie par l'augmentation des frais de fidélisation, par la hausse de la provision pour créances douteuses, ainsi que par l'accroissement des charges liées au service à la clientèle et aux canaux de distribution.

5.5 Secteur des services filaires

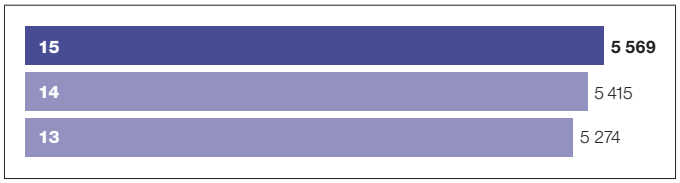
Indicateurs opérationnels – secteur des services filaires

Aux 31 décembre (en milliers)	2015	2014	Variation
Nombre d'abonnés :			
Abonnés à Internet haute vitesse	**1 566**	1 475	6,2 %
Abonnés à TELUS TV	**1 005**	916	9,7 %
Lignes résidentielles d'accès au réseau	**1 467**	1 556	(5,7)%
Nombre total d'abonnés aux services filaires[1]	**4 038**	3 947	2,3 %

Exercices clos les 31 décembre (en milliers)	2015	2014	Variation
Ajouts nets (pertes nettes) d'abonnés :			
Abonnés à Internet haute vitesse	**91**	80	13,8 %
Abonnés à TELUS TV	**89**	101	(11,9)%
Lignes résidentielles d'accès au réseau	**(89)**	(87)	(2,3)%
Ajouts nets au nombre total d'abonnés aux services filaires[1]	**91**	94	(3,2)%

1. Avec prise d'effet le 31 décembre 2015, le nombre d'abonnés présenté ne tient plus compte du nombre de lignes d'affaires d'accès au réseau, en raison de la pertinence réduite de ces lignes d'affaires en tant qu'indicateur de rendement clé (ainsi, l'incidence du remplacement des lignes utilisées pour les services de transmission de la voix par les services IP a entraîné des pertes de lignes d'affaires d'accès au réseau sans qu'aucune baisse similaire des produits soit observée). En conséquence, les résultats au 31 décembre 2014 ont été retraités sur une base rétrospective de manière à exclure 1 613 000 lignes d'affaires d'accès au réseau dans le calcul des soldes présentés relatifs au nombre d'abonnés. Au 31 décembre 2015, le nombre de lignes d'affaires d'accès au réseau s'élevait à 1 586 000, et le nombre de pertes de lignes d'affaires, à 27 000, pour 2015, comparativement à des ajouts de lignes d'affaires d'accès au réseau de 2 000 en 2014. Le nombre total d'abonnés des services filaires, compte tenu des lignes d'affaires d'accès au réseau, se serait élevé à 5 624 000 en 2015, en hausse de 1,2 % par rapport à 2014.

Produits externes du secteur des services filaires (en millions de dollars)



BAIIA du secteur des services filaires excluant les coûts de restructuration et autres coûts (en millions de dollars)

Produits d'exploitation – secteur des services filaires

Exercices clos les 31 décembre (en millions de dollars)	2015	2014	Variation
Services et équipement de transmission de données	**3 772**	3 472	8,6 %
Services de transmission de la voix	**1 496**	1 615	(7,4)%
Autres services et équipement	**238**	255	(6,7)%
Produits tirés de contrats conclus avec des clients	**5 506**	5 342	3,1 %
Autres produits d'exploitation	**63**	73	(13,7)%
Produits d'exploitation externes	**5 569**	5 415	2,8 %
Produits tirés d'activités intersectorielles	**174**	175	(0,6)%
Total des produits d'exploitation	**5 743**	5 590	2,7 %

Le total des produits d'exploitation du secteur des services filaires a augmenté de 153 millions de dollars, ou 2,7 % en 2015, résultat qui reflète la croissance continue des produits tirés des services Internet et des services de transmission de données améliorés découlant de l'accroissement du nombre d'abonnés et de la hausse des produits d'exploitation par client, la croissance des services

d'impartition des processus d'affaires, l'augmentation des produits tirés des services TELUS TV découlant de l'accroissement du nombre d'abonnés, ainsi que la croissance des produits tirés des services TELUS Santé, facteurs qui ont été neutralisés en partie par la baisse des produits tirés des services de transmission de la voix existants et des produits tirés des autres services et de l'équipement, ainsi que par l'incidence du ralentissement économique, principalement en Alberta, de même que par le maintien des pressions concurrentielles et par le remplacement des produits.

Les **produits tirés de contrats conclus avec des clients** ont augmenté de 164 millions de dollars, ou 3,1 %, en 2015.

- Les **produits tirés des services et de l'équipement de transmission de données** ont augmenté d'un exercice à l'autre de 300 millions de dollars, résultat qui est principalement attribuable i) à l'accroissement de 125 millions de dollars des produits tirés des services Internet et des services de transmission de données améliorés reflétant la croissance de 6,2 % du nombre d'abonnés au service Internet haute vitesse au cours de l'exercice, l'augmentation des produits d'exploitation par client découlant des mises à niveau pour des vitesses Internet plus élevées et des forfaits permettant une plus grande utilisation des services de transmission de données, les abonnements auxquels les offres promotionnelles ne n'appliquent plus, la mise en œuvre de la facturation fondée sur l'utilisation de même que certaines hausses de tarifs à la fin de 2014; ii) à la croissance de 120 millions de dollars des produits tirés de l'impartition des processus d'affaires; iii) à l'augmentation de 48 millions de dollars des produits tirés de TELUS TV découlant de la croissance de 9,7 % du nombre d'abonnés au cours de l'exercice et de certaines hausses de tarifs en 2015; iv) à l'augmentation de 17 millions de dollars des produits tirés de TELUS Santé. Ces augmentations ont été neutralisées en partie par la réduction de 10 millions de dollars des produits tirés des services gérés et des services de vidéoconférence et par la diminution des ventes d'équipement de transmission de données, lesquelles reflètent essentiellement le ralentissement économique et la réduction des dépenses des entreprises, particulièrement en Alberta.
- Les **produits tirés des services de transmission de la voix** ont reculé de 119 millions de dollars en 2015. La diminution reflète la réduction continue des produits tirés des services de transmission de la voix existants découlant du remplacement de la technologie, de l'intensification de la concurrence, de l'utilisation accrue de forfaits interurbains et de la baisse au chapitre du nombre de minutes par abonné des services interurbains, facteurs neutralisés en partie par certaines hausses de tarifs. Nous avons enregistré une réduction de 5,7 % des lignes résidentielles d'accès au réseau au cours de l'exercice, par rapport à une diminution de 5,3 % en 2014.
- Les **ajouts nets au nombre d'abonnés aux services filaires** se sont établis à 91 000 en 2015, résultat qui reflète une baisse modeste de 3 000 par rapport à 2014.
  - Les **ajouts nets** d'abonnés à Internet haute vitesse ont augmenté en 2015, par rapport à 2014, en raison de l'élargissement de notre couverture à large bande haute vitesse ainsi que de l'incidence favorable de l'offre continue de services groupés avec Télé OPTIK, facteurs neutralisés en partie par une hausse du taux de désabonnement. Les ajouts nets d'abonnés à TELUS TV ont diminué en 2015, résultat qui tient au fait que l'élargissement de l'accessibilité de notre couverture à large bande haute vitesse et l'accroissement des vitesses de téléchargement à large bande ont été largement neutralisés par l'incidence du ralentissement de la croissance du nombre d'abonnés aux services de télévision payés, par les activités réduites de construction de camps aménagés aux fins de l'exploitation des sables bitumineux, ainsi que par l'intensification de la concurrence liée aux services par contournement. En 2015, le nombre d'abonnés à TELUS TV a franchi la barre du un million. La priorité que nous continuons d'accorder à l'élargissement de l'accessibilité de nos services Télé OPTIK et Internet haute vitesse, au branchement direct de plus de foyers et d'entreprises aux installations à fibres optiques et au groupement de ces services s'est traduite par une croissance du nombre combiné d'abonnés aux services Internet et de télévision de 7,5 % en 2015.
  - Les **pertes de lignes résidentielles d'accès au réseau** se sont chiffrées à 89 000 en 2015, soit une hausse modeste par rapport à 87 000 en 2014. Ce résultat reflète la tendance continue au chapitre du remplacement de la technologie en faveur des services mobiles et des services Internet, y compris les pertes au profit de concurrents, facteurs atténués en partie par le succès remporté par l'offre de services groupés et par les initiatives visant à accorder la priorité aux clients.
- Les **produits tirés des autres services et de l'équipement** ont diminué de 17 millions de dollars, résultat qui reflète la diminution des ventes d'équipement de transmission de la voix et la suppression des frais pour les factures papier.

Les **autres produits d'exploitation** ont diminué de 10 millions de dollars en 2015, résultat qui tient à la réduction, au cours de la période considérée, de l'amortissement des produits différés au titre du compte de report lié à la réglementation sur le plafonnement des prix aux fins de la prestation de services Internet à large bande dans les collectivités rurales et éloignées admissibles, ainsi qu'à la diminution du produit financier, facteurs neutralisés en partie par la hausse des profits à la cession de certains biens immobiliers.

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.

Charges d'exploitation – secteur des services filaires

Exercices clos les 31 décembre (en millions de dollars)	**2015**	2014	Variation
Achat de biens et services[1]	**2 296**	2 300	(0,2)%
Charges au titre des avantages du personnel[1]	**1 991**	1 801	10,5 %
Total des charges d'exploitation	**4 287**	4 101	4,5 %

1. Comprend les coûts de restructuration et autres coûts. Se reporter à la *rubrique 11.1, « Mesures financières non définies par les PCGR et autres mesures financières »*.

Le total des charges d'exploitation du secteur des services filaires a augmenté de 186 millions de dollars en 2015, en raison principalement des facteurs suivants :

- Les **charges au titre de l'achat de biens et services** ont diminué de 4 millions de dollars en 2015. Cette diminution découle principalement de la réduction du coût des ventes d'équipement à des entreprises liée à la diminution des produits tirés de l'équipement, de la diminution des frais de publicité et de promotion ainsi que d'un montant d'environ 15 millions de dollars découlant d'une évaluation rétroactive, en 2014, relativement à la charge liée à l'apport supplémentaire au titre des produits tirés des services de télévision, qui est affecté à nos exigences de financement de la programmation canadienne. Cette diminution a été neutralisée en partie par l'augmentation des coûts de restructuration et autres coûts non liés à la main-d'œuvre découlant de la rationalisation des biens immobiliers, ainsi que par la hausse des coûts d'exploitation liés au réseau et des frais d'administration afin de prendre en charge la croissance du nombre d'abonnés.
- La **charge au titre des avantages du personnel** a augmenté de 190 millions de dollars en 2015, en raison essentiellement de la hausse de 113 millions de dollars de la rémunération et des coûts liés aux programmes d'avantages du personnel pour soutenir la croissance des produits tirés des services d'impartition des processus d'affaires, de l'augmentation de 78 millions de dollars des coûts de restructuration liés à la main-d'œuvre découlant des initiatives en matière d'efficience, ainsi que de l'accroissement de 29 millions de dollars des charges au titre des régimes de retraite à prestations définies du personnel, facteurs qui ont été neutralisés en partie par la hausse de 38 millions de dollars des coûts liés à la main-d'œuvre inscrits à l'actif découlant de l'augmentation des dépenses d'investissement.

BAIIA – secteur des services filaires

Exercices clos les 31 décembre (en millions de dollars, sauf les marges)	2015	2014	Change
BAIIA	**1 456**	1 489	(2,2)%
Coûts de restructuration et autres coûts compris dans le BAIIA	**145**	45	n.s.
BAIIA excluant les coûts de restructuration et autres coûts	**1 601**	1 534	4,4 %
Marge du BAIIA (en %)	**25,4**	26,6	(1,2) pt
Marge du BAIIA excluant les coûts de restructuration et autres coûts (en %)	**27,9**	27,4	0,5 pt

Le BAIIA du secteur des services filaires a diminué de 33 millions de dollars, ou 2,2 %, en 2015. Le BAIIA excluant les coûts de restructuration et autres coûts s'est accru de 67 millions de dollars, ou 4,4 %, en 2015, comparativement à une hausse des produits de 2,7 % en 2015, résultats qui reflètent l'amélioration des marges liées aux services de transmission de données, y compris les services Internet, TELUS TV, les services d'impartition des processus d'affaires et TELUS Santé.

6 Évolution de la situation financière

Situation financière aux 31 décembre (en millions de dollars)	2015	2014	Variation	Variation (en %)	Les variations survenues comprennent ce qui suit :
Actifs courants					
Trésorerie et placements temporaires, montant net	**223**	60	163	n.s.	Se reporter à la *rubrique 7, « Situation de trésorerie et sources de financement »*.
Débiteurs	**1 428**	1 483	(55)	(4)	Diminution du délai moyen de recouvrement des débiteurs, neutralisée en partie par une augmentation des produits d'exploitation.
Impôt sur le résultat et autres impôts à recevoir	**1**	97	(96)	(99)	Remboursement reçu et impôt sur le résultat et autres impôts à payer pour l'exercice considéré qui neutralisent largement l'impôt sur le résultat et autres impôts à recevoir pour les exercices antérieurs.
Stocks	**360**	320	40	13	Augmentation du coût moyen par appareil découlant du nombre de téléphones intelligents à valeur plus élevée, neutralisée en partie par une diminution du nombre d'appareils mobiles en stock.
Charges payées d'avance	**213**	199	14	7	Augmentation du paiement anticipé des contrats d'entretien, déduction faite de l'amortissement.
Avances aux coentreprises immobilières	**66**	–	66	n.s.	Montants reclassés du poste Actifs non courants reflétant les avances en vertu de la facilité de crédit aux fins des travaux de construction du volet résidentiel du projet Jardin TELUS qui devraient prendre fin en 2016.
Actifs dérivés	**40**	27	13	48	Augmentation des éléments de couverture du dollar américain, neutralisée en partie par la diminution découlant de l'arrivée à échéance des couvertures liées aux unités d'actions restreintes.
Passifs courants					
Emprunts à court terme	**100**	100	–	–	Se reporter à la *rubrique 7.7, « Vente de créances clients »*.
Créditeurs et charges à payer	**1 990**	2 019	(29)	(1)	Diminution du passif au titre des unités d'actions restreintes, neutralisée en partie par le moment auquel les créditeurs et les paiements d'intérêts ont lieu et par l'augmentation des charges salariales et autres obligations liées au personnel.
Impôt sur le résultat et autres impôts à payer	**108**	2	106	n.s.	Augmentation tenant à l'excédent de la charge d'impôt exigible sur les acomptes provisionnels.
Dividendes à payer	**263**	244	19	8	Augmentation du taux de dividendes, neutralisée en partie par la réduction du nombre d'actions en circulation découlant de notre offre publique de rachat dans le cours normal des activités.
Facturation par anticipation et dépôts de clients	**760**	753	7	1	Augmentation de la facturation aux détaillants de services mobiles en raison d'appareils mobiles non activés, neutralisée en partie par une diminution des dépôts de clients.
Provisions	**197**	126	71	56	Principalement l'excédent des charges de restructuration liées à l'effectif sur les décaissements connexes.
Tranche à court terme de la dette à long terme	**856**	255	601	n.s.	Montants reclassés du poste « Dette à long terme », imputable à l'arrivée à échéance en mai 2016 de billets de série CI à 3,65 % d'un montant de 600 millions de dollars, déduction faite du remboursement d'un montant de 125 millions de dollars des débentures à 11,9 % arrivant à échéance en novembre 2015, ainsi qu'à une augmentation de l'encours du papier commercial de 126 millions de dollars.
Passifs dérivés courants	**2**	–	2	n.s.	Augmentation des couvertures de change liées au dollar américain.

Situation financière aux 31 décembre (en millions de dollars)	2015	2014	Variation	Variation (en %)	Les variations survenues comprennent ce qui suit :
Fonds de roulement (actifs courants moins les passifs courants)	**(1 945)**	(1 313)	(632)	(48)	Diminution du fonds de roulement tenant à l'augmentation de la tranche à court terme de la dette à long terme, diminution de l'impôt sur le résultat et autres impôts à recevoir/à payer, hausse des provisions et diminution des débiteurs, neutralisées en partie par l'accroissement de la trésorerie et des placements temporaires, par les avances aux coentreprises immobilières reclassées dans les actifs courants, par une augmentation des stocks et par une baisse des créditeurs et charges à payer.
Actifs non courants					
Immobilisations corporelles, montant net	**9 736**	9 123	613	7	Se reporter à *Dépenses d'investissement* à la *rubrique 7.3*, *« Sorties iées aux activités ld'investissement »* ainsi qu'à *Amortissement des immobilisations corporelles* à la *rubrique 5.3*.
Immobilisations incorporelles, montant net	**9 985**	7 797	2 188	28	Se reporter à *Dépenses d'investissement* à la *rubrique 7.3*, *« Sorties iées aux lactivités d'investissement »* ainsi qu'à *Amortissement des immobilisations incorporelles* à la *rubrique 5.3*.
Goodwill, montant net	**3 761**	3 757	4	–	Augmentation découlant de l'acquisition d'un fournisseur de dossiers médicaux électroniques (« DME »).
Autres actifs à long terme	**593**	354	239	68	Augmentation de l'actif au titre des régimes de retraite et des avantages postérieurs à l'emploi découlant de gains actuariels liés aux régimes de retraite, neutralisée en partie par le reclassement des avances aux coentreprises immobilières dans les actifs courants.
Passifs non courants					
Provisions	**433**	342	91	27	Augmentation des obligations liées à la mise hors service d'immobilisations découlant de la réduction des taux d'actualisation, et hausse des coûts de restructuration passés en charges dans la période et classés dans les passifs non courants
Dette à long terme	**11 182**	9 055	2 127	23	Se reporter à la *rubrique 7.4*, *« Entrées liées aux activités de financement »*, pour une analyse de nos activités de financement.
Autres passifs à long terme	**688**	931	(243)	(26)	Principalement une diminution du passif au titre des régimes de retraite et des avantages postérieurs à l'emploi découlant d'un gain actuariel lié aux régimes de retraite (certains régimes capitalisés sont ainsi devenus des actifs nets plutôt que des obligations nettes), associée à une hausse du taux d'actualisation et à une diminution de l'hypothèse concernant l'indexation de l'indemnité compensatrice du coût de la vie, ainsi qu'à l'excédent du rendement des actifs des régimes sur le taux d'actualisation.
Impôt sur le résultat différé	**2 155**	1 936	219	11	Charge d'impôt différé découlant de l'augmentation des différences temporaires, et réévaluation du passif d'impôt différé au titre de la hausse du taux d'imposition des sociétés en Alberta.
Capitaux propres					
Capitaux propres attribuables aux actions ordinaires	**7 672**	7 454	218	3	Bénéfice net de 1,4 milliard de dollars et autres éléments du résultat global de 466 millions de dollars, déduction faite des dividendes de 1,0 milliard de dollars déclarés et du rachat d'actions pour un montant de 620 millions de dollars en vertu de notre offre publique de rachat dans le cours normal des activités.

7 Situation de trésorerie et sources de financement

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 2015, nous avons versé un montant de 1,5 milliard de dollars relativement aux licences de spectre pour les services sans fil acquises au premier trimestre dans le cadre des enchères concernant le spectre des SSFE-3, ainsi qu'un montant de 479 millions de dollars relativement aux licences acquises au deuxième trimestre dans le cadre des enchères concernant le spectre dans la bande de fréquence de 2 500 MHz et un montant de 58 millions de dollars relativement aux licences acquises au troisième trimestre dans le cadre des enchères concernant le spectre résiduel (bande de fréquence de 700 MHz et spectre des SSFE-3). En mars 2015, dans le cadre d'un appel public à l'épargne, nous avons émis des billets de premier rang non garantis d'un montant de 1,75 milliard de dollars en trois séries; nous avons principalement utilisé le produit pour financer l'acquisition des licences de spectre dans le cadre des enchères pour les SSFE-3, pour rembourser une tranche d'environ 110 millions de dollars du montant prélevé sur notre facilité de crédit de 2014, ainsi que pour rembourser une tranche d'environ 135 millions de dollars de l'encours du papier commercial. Nous avons utilisé des emprunts à court terme et des facilités de crédit à long terme existants pour financer les licences de spectre acquises dans le cadre des enchères concernant la bande de fréquence de 2 500 MHz et le spectre résiduel. En décembre 2015, dans le cadre d'un appel public à l'épargne, nous avons émis des billets de premier rang non garantis d'un montant de 1,0 milliard de dollars en deux séries; nous avons affecté le produit au remboursement d'une tranche de 956 millions de dollars de l'encours du papier commercial et au remboursement, à l'échéance, d'une tranche du montant en capital de 600 millions de dollars des billets de série CI arrivant à échéance en mai 2016.

En 2015, nous avons versé des dividendes de 992 millions de dollars aux détenteurs d'actions ordinaires, et un montant en trésorerie de 628 millions de dollars revenant aux actionnaires, par l'entremise de rachats d'actions dans le cadre de notre offre publique de rachat dans le cours normal des activités de 2015 qui est terminée et de notre offre publique de rachat dans le cours normal des activités de 2016 qui est déjà entamée. Au cours du mois clos le 31 janvier 2016, nous avons racheté 1,0 million d'actions ordinaires dans le cadre de notre programme de rachat d'actions automatique, pour un coût de 39 millions de dollars. Après le 31 décembre 2015, soit en janvier 2016, nous avons versé des dividendes de 263 millions de dollars aux détenteurs d'actions ordinaires. Les politiques financières liées à notre structure du capital, notre plan financier et notre compte rendu du plan financier et du plan de gestion de la structure du capital sont décrits à la *rubrique 4.3.*

Flux de trésorerie

Exercices clos les 31 décembre (en millions de dollars)	**2015**	2014	Variation
Entrées liées aux activités d'exploitation	**3 542**	3 407	4,0 %
Sorties liées aux activités d'investissement	**(4 477)**	(3 668)	(22,1)%
Entrées (sorties) liées aux activités de financement	**1 098**	(15)	n.s.
Augmentation (diminution) de la trésorerie et des placements temporaires, montant net	**163**	(276)	159,1 %
Trésorerie et placements temporaires, montant net au début	**60**	336	(82,1)%
Trésorerie et placements temporaires, montant net à la fin	**223**	60	n.s.

7.2 Entrées liées aux activités d'exploitation

Les entrées liées aux activités d'exploitation ont augmenté de 135 millions de dollars en 2015.

Analyse des variations des entrées liées aux activités d'exploitation

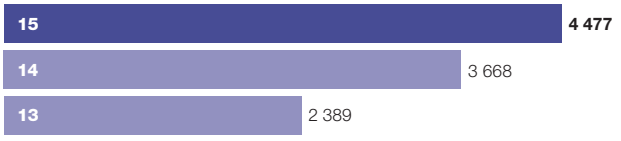
Exercices clos les 31 décembre (en millions de dollars)	**2015**	2014	Variation
BAIIA (se reporter à la *rubrique 5.4* et à la *rubrique 5.5*)	**4 262**	4 216	46
Coûts de restructuration et autres coûts, déduction faite des décaissements	**97**	1	96
Charge au titre des régimes à prestations définies du personnel, déduction faite des cotisations de l'employeur	**24**	(1)	25
Charge de rémunération fondée sur des actions, déduction faite des paiements	**(38)**	74	(112)
Intérêts payés, y compris la prime de 13 millions de dollars au titre du remboursement par anticipation de la dette à long terme comptabilisée en septembre 2014	**(458)**	(412)	(46)
Intérêts reçus	**24**	2	22
Paiements d'impôt sur le résultat, déduction faite des économies reçues	**(256)**	(464)	208
Autres variations du fonds de roulement lié aux activités d'exploitation	**(113)**	(9)	(104)
Entrées liées aux activités d'exploitation	**3 542**	3 407	135

- Les coûts de restructuration et autres coûts, déduction faite des décaissements, ont augmenté en 2015, en raison essentiellement de la hausse des coûts de restructuration et autres coûts d'un exercice à l'autre découlant principalement de la réduction des postes à temps plein annoncée en novembre 2015, de la fermeture des derniers magasins de détail Black's Photography en août 2015 et d'autres rationalisations des biens immobiliers, neutralisées en partie par une augmentation des décaissements connexes d'un exercice à l'autre.
- La charge de rémunération fondée sur des actions, déduction faite des paiements, a diminué en 2015. Cette diminution découle principalement de la hausse des sorties de trésorerie d'un exercice à l'autre liées aux unités d'actions restreintes attribuable à une différence temporaire qui a entraîné une sortie de trésorerie qui aurait dû normalement avoir lieu au quatrième trimestre de 2014, mais qui a finalement eu lieu au premier trimestre de 2015 en raison d'un retard dans notre répartition annuelle de 2012 des unités d'actions restreintes.
- Les paiements d'impôt, déduction faite des économies reçues, ont diminué en 2015. Cette diminution reflète essentiellement la réduction des acomptes provisionnels requis ainsi qu'un paiement d'impôt final moins élevé pour l'année d'imposition 2014 que celui qui avait été requis au cours de la période correspondante de 2014 pour l'année d'imposition 2013.
- Les autres variations du fonds de roulement lié aux activités d'exploitation reflètent une diminution nette de 104 millions de dollars en 2015, par rapport à 2014. Cette diminution tient compte d'une baisse des créditeurs et charges à payer et d'une hausse des stocks, neutralisées en partie par

Entrées liées aux activités d'exploitation (en millions de dollars)

une baisse des débiteurs et des charges payées d'avance. [Se reporter à la *rubrique 6*, *« Évolution de la situation financière »*, ainsi qu'à la *note 25 b)* des états financiers consolidés.]

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 809 millions de dollars en 2015. L'augmentation tient notamment à ce qui suit :

- L'augmentation des paiements en trésorerie au titre des immobilisations (excluant les licences de spectre) de 149 millions de dollars en 2015, compte tenu d'une hausse des dépenses d'investissement de 218 millions de dollars (se reporter au tableau et à l'analyse ci-dessous), neutralisée en partie par une augmentation comparative de 66 millions de dollars des créditeurs et charges à payer qui reflète le moment auquel les paiements relatifs aux dépenses d'investissement ont été effectués.
- Nos paiements au titre des licences de spectre d'un montant de 2,0 milliards de dollars en 2015, comparativement à environ 1,2 milliard de dollars en 2014.
- En 2015, des acquisitions d'entreprises et des investissements connexes totalisant 10 millions de dollars, qui complètent nos lignes d'activité existantes, comparativement à 49 millions de dollars en 2014.
- Des sommes reçues des coentreprises immobilières, déduction faite des avances et des apports, d'un montant de 48 millions de dollars en 2015, qui reflètent principalement le remboursement au titre du financement des travaux de construction effectué par la coentreprise immobilière Jardin TELUS en vertu de son émission d'obligations liée à la tour de bureaux achevée et désormais occupée, par rapport à des avances et des apports aux coentreprises immobilières, déduction faite des sommes reçues, d'un montant de 53 millions de dollars en 2014.

Mesures des dépenses d'investissement

Exercices clos les 31 décembre (en millions de dollars, sauf le ratio d'intensité du capital)	**2015**	2014	Variation
Dépenses d'investissement (excluant les licences de spectre et les transactions non monétaires)[1]			
Secteur des services mobiles	**893**	832	7,3 %
Secteur des services filaires	**1 684**	1 527	10,3 %
Données consolidées	**2 577**	2 359	9,2 %
Intensité du capital du secteur des services mobiles (en %)	**13**	13	– pt
Intensité du capital du secteur des services filaires (en %)	**29**	27	2 pts
Intensité du capital consolidé[2] (en %)	**21**	20	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.
2. Se reporter à la *rubrique 11.1*, *« Mesures financières non définies par les PCGR et autres mesures financières »*, pour les calculs et pour une description.

Les **dépenses d'investissement du secteur des services mobiles** ont augmenté de 61 millions de dollars en 2015, en raison des investissements continus dans l'infrastructure à large bande du secteur des services mobiles afin d'accroître la couverture, la vitesse et la capacité du réseau, y compris le déploiement du spectre dans la bande de fréquence de 700 MHz, ainsi que des investissements continus dans les initiatives visant la résilience et la fiabilité du réseau et des systèmes afin de soutenir nos activités accordant la priorité aux clients, ainsi que dans la préparation du réseau et des systèmes pour la mise hors service future d'actifs existants. Le ratio d'intensité du capital du secteur des services mobiles s'est établi à 13 % en 2015, ce qui est conforme à 2014.

Dépenses d'investissement consolidées (en millions de dollars)

Excluant les licences de spectre et les transactions non monétaires.

Les **dépenses d'investissement du secteur des services filaires** ont augmenté de 157 millions de dollars en 2015. Nous avons continué d'investir dans notre infrastructure à large bande pour les services filaires, incluant le branchement direct de plus de foyers et d'entreprises à notre réseau à fibres optiques. Cet investissement soutient la croissance du nombre d'abonnés aux services Internet haute vitesse et aux services Télé OPTIK, ainsi que la demande des clients concernant des vitesses des services Internet plus élevées, et il accroît le champ d'application et la fonctionnalité de nos solutions en santé. Nous avons également poursuivi nos investissements dans les initiatives visant à assurer la résilience et la fiabilité du réseau et des systèmes. Le ratio d'intensité du capital du secteur des services filaires s'est établi à 29 % en 2015, en hausse par rapport à 27 % en 2014.

7.4 Entrées liées aux activités de financement

Les entrées nettes de trésorerie liées aux activités de financement ont augmenté d'un exercice à l'autre de 1,1 milliard de dollars en 2015. Les activités de financement ont trait à ce qui suit :

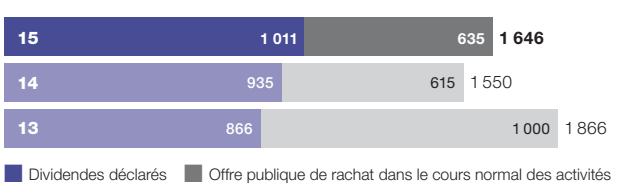
Dividendes versés aux détenteurs d'actions ordinaires

Les dividendes versés aux détenteurs d'actions ordinaires ont totalisé 992 millions de dollars en 2015, en hausse de 79 millions de dollars d'un exercice à l'autre. L'augmentation reflète la hausse des taux de dividende en vertu de notre programme de croissance du dividende, facteur neutralisé par la diminution du nombre d'actions en circulation découlant du rachat et de l'annulation d'actions dans le cadre de nos offres publiques de rachat dans le cours normal des activités.

Rachat d'actions ordinaires à des fins d'annulation

Dans le cadre de notre offre publique de rachat dans le cours normal des activités de 2015, qui a débuté le 1er octobre 2014, nous avons racheté environ 9,3 millions d'actions en 2015, pour un montant de 385 millions de dollars, et nous avons atteint le prix d'achat global maximal de 500 millions de dollars en vertu de l'offre le 14 septembre 2015. En vertu de l'offre publique de rachat dans le cours normal des activités de 2016, qui a débuté le 15 septembre 2015, nous avons racheté environ 6,3 millions de nos actions ordinaires pour un montant de 243 millions de dollars au cours du reste de 2015. 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 pluriannuel.

Montant en trésorerie versé aux actionnaires (en millions de dollars)



Offres publiques de rachat dans le cours normal des activités de 2015

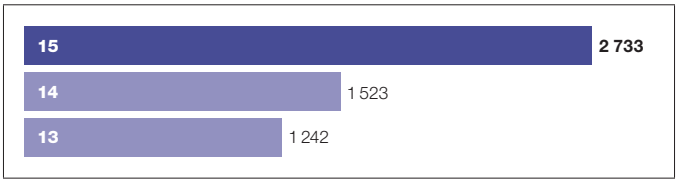
Période	Actions ordinaires rachetées et annulées	Prix d'achat moyen par action (en dollars)	Coûts d'achat (en millions de dollars)	Augmentation (diminution) des créditeurs (en millions de dollars)	Décaissements (en millions de dollars)
Premier trimestre	3 793 200	41,06	156	–	156
Deuxième trimestre	3 322 600	40,74	135	29	106
Troisième trimestre	2 531 862	43,43	110	(30)	140
Quatrième trimestre	5 962 800	39,15	234	8	226
Total	15 610 462	40,64	635	7	628

En janvier 2016, nous avons, par l'entremise du programme de rachat d'actions automatique, racheté 1 043 300 actions ordinaires à des fins d'annulation en vertu de notre offre publique de rachat dans le cours normal des activités de 2016.

Offre publique de rachat dans le cours normal des activités de 2016

Période	Actions ordinaires rachetées et annulées	Prix d'achat moyen par action (en dollars)	Coûts d'achat (en millions de dollars)	Diminution des créditeurs (en millions de dollars)	Décaissements (en millions de dollars)
Janvier 2016	1 043 300	37,34	39	(5)	44

Augmentation de la dette à long terme et des emprunts à court terme (en millions de dollars)



Emprunts à court terme

Les emprunts à court terme comprennent principalement les sommes qui nous sont avancées par une fiducie de titrisation sans lien de dépendance à la suite du transfert des opérations de titrisation de créances (se reporter à la *rubrique 7.7*, *« Vente de créances clients »*). Le produit s'établissait à 100 millions de dollars au 31 décembre 2015, ce qui est conforme au solde au 31 décembre 2014.

Émission et remboursement de titres de créance à long terme

Les émissions de titres de créance à long terme, déduction faite des remboursements, se sont établies à 2,7 milliards de dollars en 2015, et se composent principalement de ce qui suit :

- Le 24 mars 2015, dans le cadre d'un appel public à l'épargne, nous avons émis des billets de premier rang non garantis d'un montant de 1,75 milliard de dollars, en trois séries, soit des billets à 1,50 % d'un montant de 250 millions de dollars échéant le 27 mars 2018, des billets à 2,35 % d'un montant de 1,0 milliard de dollars échéant le 28 mars 2022, et des billets à 4,40 % d'un montant de 500 millions de dollars échéant le 29 janvier 2046. Le produit net a servi à financer une portion du prix d'achat de 1,5 milliard de dollars des licences de spectre pour les services sans fil acquises dans le cadre des enchères concernant le spectre des SSFE-3 tenues par le ministère de l'Innovation, des Sciences et du Développement économique au cours du premier trimestre de 2015, ainsi qu'à rembourser une tranche d'environ 110 millions de dollars du montant prélevé sur notre facilité de crédit de 2014 et une tranche d'environ 135 millions de dollars de l'encours du papier commercial. La tranche résiduelle a été utilisée aux fins générales de la société.
- Un montant de 400 millions de dollars prélevé sur notre facilité de crédit renouvelable d'une durée de cinq ans au deuxième trimestre de 2015, qui a été ramené à néant au troisième trimestre de 2015. Au 31 décembre 2015, aucun montant n'avait été prélevé sur notre facilité de crédit d'une durée de cinq ans (mais un montant de 256 millions de dollars avait été utilisé pour garantir l'encours du papier commercial). Lorsque nous l'utilisons, notre programme de papier commercial nous permet d'obtenir des fonds à faible coût et il est entièrement garanti par cette facilité de crédit consentie d'une durée de cinq ans (se reporter à la *rubrique 7.6*, *« Facilités de crédit »*).
- Un remboursement, le 23 novembre 2015, de nos débentures de série 2 de TELUS Communications Inc. d'un montant de 125 millions de dollars, à l'échéance.
- Le 8 décembre 2015, dans le cadre d'un appel public à l'épargne, nous avons émis des billets de premier rang non garantis d'un montant de 1,0 milliard de dollars, comprenant des billets à 3,75 % d'un montant de 600 millions de dollars échéant le 10 mars 2026 et des billets à 4,85 % d'un montant de 400 millions de dollars par l'intermédiaire d'une nouvelle émission des billets de série CP échéant le 5 avril 2044. Le produit net a été affecté au remboursement d'une tranche d'environ 956 millions de dollars de l'encours du papier commercial et au remboursement, à l'échéance, d'une tranche du montant en capital de 600 millions de dollars des billets de série CI de TELUS arrivant à échéance en mai 2016. La tranche résiduelle sera utilisée aux fins générales de la société.
- Une augmentation nette du papier commercial, le portant de 130 millions de dollars au 31 décembre 2014 à 256 millions de dollars au 31 décembre 2015, montant qui est intégralement libellé en dollars américains (185 millions de dollars US).

L'ensemble de nos transactions au titre de la dette ont contribué à une augmentation de la durée moyenne à l'échéance de la dette à long terme (excluant le papier commercial), la portant à environ 11,1 ans au 31 décembre 2015, par rapport à environ 10,9 ans à la fin de 2014. De plus, le coût moyen pondéré de la dette à long terme était de 4,32 % au 31 décembre 2015, par rapport à 4,72 % à la fin de 2014.

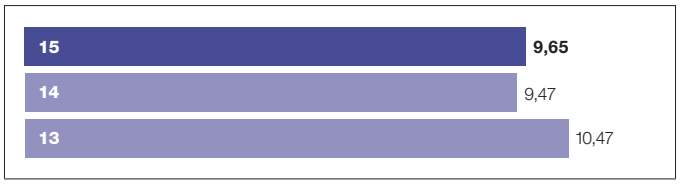
En comparaison, les émissions de titres de créance à long terme, déduction faite des remboursements, se sont établies à 1,8 milliard de dollars en 2014, et se composent de ce qui suit :

- Le 4 avril 2014, dans le cadre d'un appel public à l'épargne, nous avons émis des billets de premier rang non garantis d'un montant de 1,0 milliard de dollars, en deux séries, soit des billets à 3,20 % d'un montant de 500 millions de dollars échéant le 5 avril 2021, et des billets à 4,85 % d'un montant de 500 millions de dollars échéant le 5 avril 2044. Le produit net a servi à rembourser l'emprunt d'environ 914 millions de dollars contracté pour financer une portion du prix d'achat des licences de spectre dans la bande de fréquence de 700 MHz, et la tranche résiduelle a été utilisée aux fins générales de la société.
- Le 10 septembre 2014, dans le cadre d'un appel public à l'épargne, nous avons émis des billets de premier rang non garantis d'un montant de 1,2 milliard de dollars en deux séries, soit des billets à 3,75 % d'un montant de 800 millions de dollars échéant le 17 janvier 2025, et des billets à 4,75 % d'un montant de 400 millions de dollars échéant le 17 janvier 2045. Le produit net a servi à rembourser la dette composée i) des avances sur la facilité de crédit de 2014 et du papier commercial émis pour financer une tranche importante du remboursement par anticipation, le 8 septembre 2014, de nos billets de série CE à 5,95 % d'un montant de

500 millions de dollars, et ii) de l'encours restant de papier commercial, émis aux fins générales de la société.

- Une augmentation nette du papier commercial, qui a été porté à 130 millions de dollars au 31 décembre 2014, par rapport à néant au 31 décembre 2013.

Couverture des intérêts par le BAIIA excluant les coûts de restructuration et autres coûts (fois)



Durée moyenne jusqu'à l'échéance de la dette à long terme (en années)

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

La **dette nette** au 31 décembre 2015 s'est établie à 12,0 milliards de dollars, soit une hausse de 2,6 milliards de dollars par rapport à l'exercice précédent, découlant de l'émission de titres de créance supplémentaires (principalement aux fins de l'acquisition des licences de spectre pour les SSFE-3 et des licences de spectre dans la bande de fréquence de 2 500 MHz) dont il est fait mention ci-dessus.

La **dette à taux fixe en proportion du total de la dette** s'est établie à 97 % au 31 décembre 2015, soit une baisse par rapport à 98 % à l'exercice précédent, qui est attribuable à l'augmentation du papier commercial, qui imite la dette à taux variable.

Le **ratio de la dette nette par rapport au BAIIA excluant les coûts de restructuration et autres coûts** s'est établi à 2,66 fois pour l'exercice clos le 31 décembre 2015, en hausse par rapport à 2,19 fois à l'exercice précédent. Notre objectif à long terme relatif à cette mesure se situe dans une fourchette de 2,00 à 2,50 fois, ce qui est selon nous conforme au maintien de notations du crédit de première qualité de BBB+, ou de notations équivalentes, et nous donne un accès raisonnable à des capitaux. À la fin de 2015, ce ratio sortait de la fourchette cible à long terme en raison de l'émission de titres de créance supplémentaires, principalement aux fins de l'acquisition de licences de spectre effectuée dans le cadre d'un nombre inhabituellement élevé d'enchères concernant le spectre pour les services sans fil en 2014 et en 2015, laquelle a été neutralisée en partie par la croissance du BAIIA excluant les coûts de restructuration et autres coûts. En raison des licences acquises, nous avons plus que doublé notre spectre à l'échelle nationale, et ces licences représentent un investissement qui nous permettra d'accroître la capacité de notre réseau afin de continuer à soutenir l'utilisation croissante des services de transmission de données, ainsi que la croissance des abonnés aux services mobiles. Nous nous efforcerons de faire en sorte que ce ratio revienne dans la fourchette cible à moyen terme, car nous sommes d'avis que cette fourchette s'aligne sur notre stratégie à long terme. Bien que le ratio actuel sorte de notre fourchette cible à long terme, nous respectons le ratio de levier financier prévu par les clauses restrictives de nos facilités de crédit, en vertu desquelles nous devons nous assurer que notre ratio de la dette nette sur les flux de trésorerie d'exploitation n'est pas supérieur à 4,00:1,00 (se reporter à la *rubrique 7.6*, *« Facilités de crédit »*).

Mesures de la situation de trésorerie et des sources de financement

Aux 31 décembre et pour les exercices clos à ces dates	2015	2014	Variation
Composantes des ratios d'endettement et de couverture[1] (en millions de dollars)			
Dette nette	**11 953**	9 393	2 560
BAIIA excluant les coûts de restructuration et autres coûts	**4 488**	4 291	197
Coûts financiers, montant net[2]	**465**	453	12
Ratios d'endettement			
Dette à taux fixe en proportion du total de la dette (en %)	**97**	98	(1) pt
Durée moyenne jusqu'à l'échéance de la dette à long terme (excluant le papier commercial) (en années)	**11,1**	10,9	0,2
Taux d'intérêt moyen pondéré de la dette à long terme (excluant le papier commercial)	**4,32**	4,72	(0,40)
Dette nette/BAIIA excluant les coûts de restructuration et autres coûts[1] (fois)	**2,66**	2,19	0,47
Ratios de couverture[1] (fois)			
Couverture par le bénéfice	**4,8**	5,3	(0,5)
Couverture des intérêts par le BAIIA excluant les coûts de restructuration et autres coûts[2]	**9,7**	9,5	0,2
Autres mesures (en %)			
Ratio de distribution du bénéfice net ajusté[1, 3]	**73**	66	7 pts
Ratio de distribution[1, 3]	**73**	66	7 pts

1. Se reporter à la *rubrique 11.1*, *« Mesures financières non définies par les PCGR et autres mesures financières »*.
2. Les chiffres pour la période de 12 mois close le 31 décembre 2014 ont été retraités.
3. Pour l'exercice clos le 31 décembre 2015, la période du numérateur a été alignée sur la période du dénominateur. Les montants comparatifs ont été retraités (se reporter à la *rubrique 11.1*).

Le **ratio de couverture par le bénéfice** s'est établi à 4,8 fois pour la période de 12 mois close le 31 décembre 2015, soit une baisse comparativement à 5,3 fois à l'exercice précédent. L'augmentation des coûts d'emprunt s'est traduite par une baisse de 0,4 du ratio, et la diminution du bénéfice avant les coûts d'emprunt et l'impôt sur le résultat a donné lieu à une baisse de 0,1 du ratio.

Le **ratio de couverture des intérêts par le BAIIA excluant les coûts de restructuration et autres coûts** s'est établi à 9,7 fois pour la période de 12 mois close le 31 décembre 2015, en hausse par rapport à 9,5 fois à l'exercice précédent. L'augmentation du BAIIA excluant les coûts de restructuration et autres coûts a donné lieu à une augmentation de 0,4 du ratio, tandis que la hausse du montant net des charges d'intérêts a donné lieu à une diminution de 0,2 du ratio. (Se reporter à la *rubrique 7.6*, *« Facilités de crédit »*).

Ratios de distribution : Les décisions touchant les distributions réelles continueront d'être assujetties à l'évaluation du conseil et à la détermination de notre situation financière et de nos perspectives, ainsi qu'à notre indication concernant le ratio de distribution à long terme qui est de 65 % à 75 % des bénéfices prévisibles, sur une base prospective. Les ratios de distribution de base et ajustés présentés constituent des mesures historiques qui utilisent les dividendes déclarés et le bénéfice par action des quatre derniers trimestres. Ces ratios historiques sont présentés à titre d'exemple dans le cadre de l'évaluation de notre indication visée. Pour l'exercice clos le 31 décembre 2015, ces ratios sont conformes à la fourchette visée.

7.6 Facilités de crédit

Au 31 décembre 2015, nous avions des liquidités disponibles d'un montant de 2,0 milliards de dollars en vertu des facilités de crédit inutilisées ainsi que d'un montant de 134 millions de dollars en vertu de facilités non consenties sous forme de lettres de crédit, et nous disposions d'un montant de 400 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.

Facilité de crédit renouvelable

Nous disposons d'une facilité de crédit renouvelable de 2,25 milliards de dollars (ou l'équivalent en dollars américains) conclue avec un consortium se composant de 15 institutions financières. Cette facilité de crédit a été renouvelée au deuxième trimestre de 2014 et arrivera à échéance le 31 mai 2019. 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.

Facilité de crédit renouvelable au 31 décembre 2015

(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]	31 mai 2019	2 250	–	–	(256)	1 994

1. Dollars canadiens ou équivalent des dollars américains.

Notre facilité de crédit renouvelable comporte les clauses restrictives habituelles. Celles-ci nous interdisent notamment de laisser notre ratio de levier financier consolidé dépasser 4,00:1,00 et de laisser notre ratio de couverture consolidé (BAIIA sur charges d'intérêts sur 12 mois) être inférieur à 2,00:1,00 à la fin d'un trimestre financier. Au 31 décembre 2015, notre ratio de levier financier consolidé s'établissait à environ 2,66:1,00 et notre ratio de couverture consolidé à environ 9,65:1,00. On s'attend à ce que ces ratios se maintiennent bien au-dessus des clauses restrictives. Il y a certaines petites différences entre le calcul du ratio de levier financier et du ratio de couverture en vertu de la facilité de crédit renouvelable et le calcul de la dette nette sur le BAIIA excluant les coûts de restructuration et autres coûts et du ratio de couverture des intérêts par le BAIIA excluant les coûts de restructuration et autres coûts. Les calculs n'ont jamais présenté de différences importantes. La réévaluation, le cas échéant, des immobilisations corporelles, des immobilisations incorporelles et du goodwill aux fins comptables n'a pas d'incidence sur les clauses restrictives. L'accès continu à nos facilités de crédit n'est pas assujetti au maintien d'une notation en particulier.

Papier commercial

TELUS Corporation a un programme de papier commercial non garanti adossé à notre facilité de crédit renouvelable, qui nous permet d'émettre du papier commercial d'un montant maximal de 1,4 milliard de dollars au 31 décembre 2015 (1,2 milliard de dollars au 31 décembre 2014), y compris un programme de papier commercial libellé en dollars américains d'un montant maximal de 1,0 milliard de dollars US faisant partie de ce montant, maximal total. Le programme de papier commercial doit être utilisé aux fins générales de la société, y compris, sans s'y limiter, pour les dépenses d'investissement et les placements. Notre capacité à avoir un accès raisonnable au marché du papier commercial au Canada et aux États-Unis dépend de nos notations du crédit (se reporter à la *rubrique 7.8*, *« Notations du crédit »*).

Autres facilités sous forme de lettres de crédit

Au 31 décembre 2015, nous disposions de lettres de crédit en cours de 202 millions de dollars (164 millions de dollars au 31 décembre 2014), lesquelles ont été émises en vertu de diverses facilités non engagées; ces facilités de lettres de crédit s'ajoutent à notre capacité de fournir des lettres de crédit conformément à notre facilité de crédit bancaire consentie. Au 31 décembre 2015, nous disposions de liquidités disponibles d'un montant de 134 millions de dollars aux termes de diverses facilités non consenties sous forme de lettres de crédit.

7.7 Vente de créances clients

TELUS Communications Inc., 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 elle est en mesure de vendre une participation dans certaines créances, jusqu'à concurrence d'un montant maximal de 500 millions de dollars. La convention a prise d'effet jusqu'au 31 décembre 2016, et le montant des liquidités disponibles s'élevait à 400 millions de dollars au 31 décembre 2015 (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.

TELUS Communications Inc. doit maintenir une notation de DBRS Ltd. d'au moins BB, sinon la fiducie de titrisation pourrait exiger la dissolution du programme de vente avant la fin de la durée. Au 11 février 2016, la notation était plus élevée que la notation devant être maintenue.

7.8 Notations du crédit

Au 11 février 2016, nos notations du crédit de première qualité se situaient dans la fourchette BBB+, ou des notations équivalentes. En mai 2015, DBRS Ltd. a annoncé une révision à la baisse de la notation à long terme attribuée à TELUS, mais cette notation révisée demeure conforme à notre objectif qui vise à maintenir des notations du crédit de première qualité se situant dans la fourchette BBB+, ou des notations équivalentes. DBRS a également révisé à la baisse la notation relative au crédit à court terme attribuée à TELUS, ce qui limite notre capacité à avoir accès aux marchés du papier commercial au Canada. Nous prévoyons être en mesure de continuer à avoir accès à du financement à court terme au moyen d'autres sources disponibles, y compris le marché du papier commercial aux États-Unis.

Nous sommes d'avis que le respect de la plupart de nos politiques financières énoncées 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 à la *note 4* des états financiers consolidés. Nos politiques en matière de comptabilisation et d'évaluation des instruments financiers sont décrites à la *note 1 c)* des états financiers consolidés.

		Risques				
				Risques de marché		
Instrument financier	Classement comptable aux fins de la comptabilisation et de l'évaluation	Crédit	Liquidité	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 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 2015, la durée de vie moyenne pondérée des créances clients en souffrance était de 62 jours (62 jours en 2014).

  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 doivent être constituées au titre des comptes en souffrance; les mêmes facteurs sont considérés pour déterminer s'il faut radier les montants imputés à la 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.
- 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. Bien que nous soyons exposés à des pertes sur créances potentielles qui pourraient résulter de la non-exécution possible de nos contreparties, nous considérons ce risque comme minime. Nos passifs dérivés ne se composent d'aucun passif éventuel lié au risque de crédit.

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 du maintien d'un processus d'équilibrage de trésorerie quotidien qui nous permet de gérer nos liquidités disponibles et nos besoins en liquidités selon nos besoins réels; du maintien de facilités bancaires bilatérales et d'une facilité de crédit consortial (se reporter à la *rubrique 7.6*, *« Facilités de crédit »*); du maintien d'une convention pour la vente de créances clients à une fiducie de titrisation sans lien de dépendance; du maintien d'un programme de papier commercial; du maintien d'un prospectus préalable de base en vigueur; de la surveillance continue des flux de trésorerie prévisionnels et réels; et de la gestion des échéances des actifs financiers et des passifs financiers.

Les échéances de nos titres de créance au cours des exercices à venir sont telles qu'elles sont présentées dans le tableau des échéances relatives au capital de la dette à long terme figurant à la *rubrique 4.3*. Au 31 décembre 2015, nous avions des liquidités disponibles d'un montant de 2,0 milliards de dollars en vertu des facilités de crédit inutilisées, ainsi que d'un montant de 400 millions de dollars aux termes de notre programme de titrisation de créances clients, et nous pouvions également émettre un montant de 250 millions de dollars de titres de créance ou de participation en vertu d'un prospectus préalable de base qui demeurera en vigueur jusqu'en décembre 2016, 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. Nous estimons aussi 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 d'exploitation habituels qui sont libellés en dollars américains et des achats de stocks et des acquisitions d'immobilisations que nous effectuons à l'échelle internationale. Le dollar américain est la seule devise à laquelle nous sommes exposés de façon significative.

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, les engagements et le papier commercial libellés en dollars américains à court terme.

Risque de taux d'intérêt

Les variations des taux d'intérêt sur le marché entraîneront des fluctuations de la juste valeur ou des flux de trésorerie futurs des placements temporaires, des avances sur les facilités de crédit aux fins des travaux de construction consenties aux coentreprises immobilières, des obligations à court terme, de la dette à long terme et des dérivés liés aux swaps de devises.

Lorsque nous avons des placements temporaires, ces derniers comportent une échéance brève et des taux d'intérêt fixes. Par conséquent, leur juste valeur fluctuera en fonction des variations des taux d'intérêt sur le marché. Par contre, des variations des taux d'intérêt sur le marché n'entraîneront pas de fluctuations des flux de trésorerie futurs connexes s'il y a absence de monétisation.

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.

La totalité de notre dette à long terme actuellement non réglée, à l'exception du papier commercial et de tout montant prélevé sur nos facilités de crédit, est à taux fixe (se reporter à la *rubrique 7.5*). 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.

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.
- Placements à long terme – Nous sommes exposés à un risque 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 ordinaires 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 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 2015 et 2014 auraient pu varier si le taux de change du dollar canadien par rapport au dollar américain et le cours de nos actions ordinaires avaient présenté une variation des montants raisonnablement possibles par rapport à leurs montants réels à la date de l'état de la situation financière.

L'analyse de sensibilité concernant notre exposition au risque de 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 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 indications objectives 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 des instruments financiers dérivés que nous utilisons pour gérer le risque de change est évaluée en fonction des cours de marché sur des marchés actifs de ces instruments financiers ou d'instruments financiers similaires ou en fonction des taux courants qui nous sont offerts pour des instruments financiers de même échéance, ainsi qu'en fonction des flux de trésorerie futurs actualisés déterminés à l'aide des taux courants pour des instruments financiers similaires d'une durée semblable et exposés à des risques comparables (ces estimations de la juste valeur 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 des instruments financiers dérivés que nous utilisons pour gérer notre risque d'augmentations des charges 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 fournies par les contreparties aux transactions (ces estimations de la juste valeur sont en grande partie fondées sur le cours de nos actions ordinaires 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 dans lequel ils sont classés au sein de la hiérarchie des justes valeurs 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 qui sont 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 transaction 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 2015

(en millions de dollars)	2016	2017	2018	2019	2020	Par la suite	Total
Emprunts à court terme							
Obligations au titre des intérêts	1	–	–	–	–	–	1
Obligations au titre du capital[1]	100	–	–	–	–	–	100
	101	–	–	–	–	–	101
Dette à long terme							
Obligations au titre des intérêts	497	474	455	453	402	3 733	6 014
Échéances relatives au capital[2]	856	700	250	1 000	1 000	8 324	12 130
	1 353	1 174	705	1 453	1 402	12 057	18 144
Engagement lié aux facilités de crédit aux fins des travaux de construction[3]	131	–	–	–	–	–	131
Paiements minimaux au titre des contrats de location simple[3, 4]	212	183	169	144	125	852	1 685
Coûts d'occupation[3]	89	88	86	80	75	489	907
Obligations d'achat[5]							
Charges d'exploitation	579	161	102	90	86	216	1 234
Dépenses d'investissement	293	86	2	–	–	–	381
	872	247	104	90	86	216	1 615
Passifs financiers ne portant pas intérêt	1 895	28	8	6	6	6	1 949
Autres obligations	(16)	9	–	–	–	–	(7)
Total	4 637	1 729	1 072	1 773	1 694	13 620	24 525

1. 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 37 % 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 2024 à 2036, et environ 29 % 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 17 ans. Le total des paiements minimaux au titre des contrats de location simple auprès de parties liées s'est chiffré à environ 277 millions de dollars. 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 2015. Les obligations d'achat comprennent les éventuels frais d'exploitation et dépenses d'investissement qui ont déjà fait l'objet d'ententes contractuelles à la date de clôture de l'exercice considéré et comprennent les estimations de prix et de volumes les plus probables lorsque la situation l'exige. Comme les obligations d'achat reflètent la situation du marché au moment où elles ont été contractées à l'égard des éléments achetés, elles pourraient ne pas être représentatives des exercices futurs. Les obligations découlant de contrats de dotation en personnel ou de toute autre convention collective ont été exclues.

Obligations en matière d'indemnisation

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

Au 31 décembre 2015, nous n'avions 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 des avis de réclamation 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 »*.)

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

Cependant, sous réserve des restrictions précédentes, la direction est d'avis, en vertu des évaluations juridiques et selon l'information dont elle dispose actuellement, qu'il est improbable qu'un passif non couvert par les assurances ou autrement ait une incidence significative sur notre situation financière et nos résultats d'exploitation, y compris sur nos flux de trésorerie, sauf en ce qui concerne les éléments décrits à la *rubrique 10.9*. Il s'agit d'un jugement important pour nous [se reporter à la *note 1 b)* des états financiers consolidés].

7.10 Information sur les actions en circulation

Actions en circulation (en millions)	31 décembre 2015	31 janvier 2016
Actions ordinaires	594	593
Options d'achat d'actions ordinaires pouvant être exercées	2	2

7.11 Transactions entre parties liées

Placements dans des entités contrôlées importantes
Au 31 décembre 2015, TELUS Corporation contrôlait 100 % des participations dans TELUS Communications Inc., laquelle contrôlait pour sa part 100 % des participations dans Société TELUS Communications et dans SOCIÉTÉ TÉLÉ-MOBILE, soit un pourcentage inchangé par rapport au 31 décembre 2014.

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. Il s'agit des membres de notre conseil d'administration et de notre équipe de la haute direction. Le total de la rémunération versée aux principaux dirigeants s'établit à 65 millions de dollars en 2015, par rapport à 45 millions de dollars en 2014. Pour de plus amples renseignements, se reporter à la *note 24 a)* 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, comme il est illustré dans le tableau présenté 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 cours de 2015, nous avons effectué des transactions et conclu des engagements locatifs avec des coentreprises immobilières, qui sont des parties liées, comme il est décrit à la *note 18* et à la *note 23 a)* des états financiers consolidés, respectivement. Les engagements et les passifs éventuels liés à la coentreprise immobilière Jardin TELUS comprennent des engagements contractuels jusqu'en 2016 au titre des travaux de construction (environ 38 millions de dollars au 31 décembre 2015), et des facilités de crédit aux fins des travaux de construction (financement de 136 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 %). Les engagements et les passifs éventuels liés à la coentreprise immobilière TELUS Sky comprennent des engagements contractuels jusqu'en 2018 au titre des travaux de construction (environ 124 millions de dollars au 31 décembre 2015), et des facilités de crédit aux fins des travaux de construction (financement de 342 millions de dollars conclu avec trois institutions financières canadiennes en leur qualité de coprêteur à 66⅔ % et avec TELUS en sa qualité de coprêteur à 33⅓ %). Au 31 décembre 2015, nous n'avions comptabilisé aucun passif en ce qui a trait à nos obligations et garanties liées aux coentreprises immobilières Jardin TELUS et TELUS Sky.

Les paiements minimaux futurs liés à nos contrats de location simple relativement à la location des locaux pour bureaux de Jardin TELUS et de TELUS Sky sont décrits à la *note 23 a)* des états financiers consolidés.

8 Questions comptables

8.1 Estimations comptables critiques

Nos principales méthodes comptables sont décrites à la *note 1* des états financiers consolidés pour l'exercice clos le 31 décembre 2015. 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. Dans le cours normal des activités, nous apportons des modifications à nos évaluations à l'égard de l'importance des postes à présenter afin qu'elles tiennent compte de la conjoncture économique actuelle. Nous prenons dûment en compte le point de vue selon lequel il est raisonnable de s'attendre à des divergences d'opinions sur l'importance ou non d'un poste.
- En ce qui a trait aux transactions génératrices de produits, nous devons généralement exercer des jugements qui influent sur le moment auquel les produits sont comptabilisés. Se reporter à la *note 2* de nos états financiers consolidés pour une description des modifications importantes apportées aux IFRS de l'IASB qui n'ont pas encore prise d'effet et qui n'ont pas encore été mises en application, mais qui auront une incidence importante sur le moment auquel les produits sont comptabilisés et sur le classement de nos produits présentés à titre de services ou d'équipement.
- Nous devons exercer des jugements relativement au moment auquel nous nous sommes acquittés de nos obligations de prestation envers nos clients, que ce soit progressivement ou à un moment précis. Les produits tirés des services sont comptabilisés en fonction de l'accès par les clients à nos infrastructures de télécommunications ou de l'utilisation qu'ils en font; nous sommes d'avis que cette méthode illustre fidèlement le transfert des services et que les produits d'exploitation sont comptabilisés au moment où les services sont accessibles ou rendus. Nous considérons que nos obligations de prestation découlant de la vente d'équipement ont été acquittées lorsque le matériel a été livré et accepté par les utilisateurs finaux.
- En ce qui a trait principalement aux transactions génératrices de produits relativement aux appareils mobiles, nous devons exercer des jugements pour déterminer si les tiers revendeurs qui fournissent du matériel à nos clients agissent à titre de mandants ou de mandataires dans le cadre de la transaction. En tenant compte des indicateurs pertinents, nous estimons que considérer les revendeurs comme agissant à titre de mandataires, uniquement aux fins comptables, est plus représentatif de la substance économique des transactions, car nous sommes le principal obligé à l'égard des utilisateurs finaux.

- 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 à la fois 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 devenait 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 considérées actuellement 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 le ministère de l'Innovation, des Sciences et du Développement économique du Canada seront vraisemblablement renouvelées par le ministère de l'Innovation, des Sciences et du Développement économique, et que nous avons l'intention de les renouveler et que nous estimons avoir la capacité financière et opérationnelle de les renouveler et que, par conséquent, elles ont une durée d'utilité indéterminée, comme il est décrit plus en détail à la *note 17 b)* des états financiers consolidés au 31 décembre 2015.
- 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 et 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 notre évolution continue. 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 c)* des états financiers consolidés au 31 décembre 2015.
- 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 de l'exercice clos le 31 décembre 2015, 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.
- 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						
		Charges d'exploitation					
États consolidés de la situation financière	Produits d'exploitation	Achat de biens et services	Charge au titre des avantages du personnel	Amortissement des immobilisations corporelles	Amortissement des immobilisations incorporelles	Coûts de financement	Réévaluations des régimes à prestations définies du personnel[2]
Régimes de retraite à prestations définies du personnel			X	X[1]	X[1]	X	X[2]
Immobilisations incorporelles, montant net, et goodwill, montant net					X[3]		
Immobilisations corporelles, montant net				X			
Provisions au titre des obligations liées à la mise hors service d'immobilisations		X		X		X	
Placements	X						
Débiteurs		X					
Stocks		X					

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

- 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 (à l'exception des estimations concernant le goodwill) et bénéfice net. Dans un même ordre d'idées, les estimations comptables critiques ont une incidence sur les postes suivants des états consolidés de la situation financière : actifs courants (impôt sur le résultat et autres impôts 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.

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 futurs 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 des hypothèses qui ont été révisées 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.
- L'estimation comptable ci-dessus relative aux régimes de retraite à prestations définies du personnel concerne des composantes des charges d'exploitation, des coûts de financement et des autres éléments du résultat global figurant dans nos 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.

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, représentait environ 37 % du total de l'actif au 31 décembre 2015 (39 % au 31 décembre 2014).
- Le poste « Immobilisations incorporelles, montant net », représentait environ 38 % du total de l'actif au 31 décembre 2015 (34 % au 31 décembre 2014). Les licences de spectre, qui sont comprises dans les immobilisations incorporelles, représentaient environ 32 % du total de l'actif au 31 décembre 2015 (28 % au 31 décembre 2014).
- Le poste « Goodwill, montant net », représentait environ 14 % du total de l'actif au 31 décembre 2015 (16 % au 31 décembre 2014).
- 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 influer immédiatement sur notre situation de trésorerie.

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 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 d'exploitation.
- Se reporter à la *note 17 c)* des états financiers consolidés pour une analyse plus détaillée des méthodes et des tests de sensibilité.

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 susceptibles de faire l'objet de changements et d'interprétations.

- Les actifs et passifs d'impôt exigible sont estimés en fonction du montant calculé de l'impôt qui doit être payé aux autorités fiscales, déduction faite des acomptes provisionnels périodiques. Les passifs d'impôt différé se composent de l'incidence fiscale des différences temporaires entre les valeurs comptable et fiscale des actifs et des passifs, ainsi que de l'incidence fiscale des pertes fiscales non déduites. Le moment auquel le renversement des différences temporaires a lieu fait l'objet d'une estimation, et le taux d'imposition pratiquement en vigueur pour les périodes de renversement est appliqué aux différences temporaires. La valeur comptable des actifs et des passifs se base sur les montants comptabilisés dans les états financiers, et elle est par conséquent assujettie aux estimations comptables inhérentes à ces soldes. La valeur fiscale des actifs et des passifs et le montant des pertes fiscales non déduites se fondent sur l'évaluation des positions fiscales dont il est fait mention ci-dessus. Les hypothèses concernant le moment du renversement des différences temporaires tiennent compte des attentes touchant les résultats d'exploitation et les flux de trésorerie futurs. La composition des passifs d'impôt différé est susceptible de varier d'une période à l'autre, en raison des variations de l'estimation de ces incertitudes importantes.
- Cette estimation comptable concerne les postes d'actifs et de passifs importants figurant à nos états consolidés de la situation financière, qui constituaient moins de 1 % du total de l'actif au 31 décembre 2015 (moins de 1 % au 31 décembre 2014), et environ 9 % du total du passif et des capitaux propres au 31 décembre 2015 (8 % au 31 décembre 2014). Si les résultats futurs diffèrent de façon défavorable de notre meilleure estimation quant à la probabilité que les positions fiscales seront maintenues, au montant d'impôt que nous nous attendons à verser, aux résultats d'exploitation futurs et au moment du renversement des différences temporaires déductibles et des différences temporaires imposables et des taux d'imposition applicables aux exercices futurs, nous pourrions connaître des ajustements importants au titre de l'impôt différé. Ces ajustements pourraient donner lieu à des sorties de trésorerie plus tôt qu'il était prévu.

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

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

- Les provisions au titre des obligations liées à la mise hors service d'immobilisations sont comptabilisées à l'égard des obligations légales, contractuelles ou juridiques, normalement au moment où elles sont engagées, relativement à la mise hors service d'immobilisations corporelles (principalement certains actifs des composantes « à l'extérieur des installations » et « équipement relatif aux stations du secteur des services mobiles ») lorsque ces obligations découlent de l'acquisition, de la construction, de la mise en valeur ou de l'exploitation normale des actifs en question. Les obligations sont mesurées initialement à leur juste valeur (déterminée à l'aide d'une méthode d'actualisation), et les coûts qui en découlent sont inscrits à l'actif à même la valeur comptable de l'actif visé.
- Au moins une fois par année, les hypothèses qui sous-tendent les provisions au titre des obligations liées à la mise hors service d'immobilisations comprennent les attentes, lesquelles peuvent couvrir plusieurs décennies, concernant l'inflation, les taux d'actualisation ainsi que le moment et le montant des flux de trésorerie futurs sous-jacents. Des modifications importantes de la situation financière pourraient survenir en raison de changements aux hypothèses importantes qui sous-tendent cette estimation, susceptibles de se produire par suite des hypothèses qui ont été révisées afin de tenir compte des informations historiques actualisées et de la conjoncture actuelle.
- Cette estimation comptable concerne la composante provisions au titre des obligations liées à la mise hors service d'immobilisations du poste « Provisions » de nos états consolidés de la situation financière, et cette composante comprenait environ 1 % du total du passif et des capitaux propres au 31 décembre 2015 (environ 1 % au 31 décembre 2014). Si les provisions au titre des obligations liées à la mise hors service d'immobilisations s'avéraient inadéquates, nous pourrions être tenus de comptabiliser une charge au poste « Achat de biens et services » dans l'avenir. La comptabilisation d'une charge relative à une provision inadéquate au titre des obligations liées à la mise hors service d'immobilisations se traduirait par des sorties de trésorerie aux alentours du moment où l'obligation liée à la mise hors service d'immobilisations est acquittée.

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 d'exploitation. Notre estimation de la recouvrabilité des placements à long terme pourrait varier d'une période à l'autre, en raison de la nature récurrente de l'évaluation de la recouvrabilité et de la nature des placements à long terme (nous n'exerçons aucun contrôle sur les entreprises détenues).
- Les placements sont inscrits au poste « Autres actifs à long terme » des états consolidés de la situation financière, qui représentait environ 2 % du total de l'actif au 31 décembre 2015 (2 % au 31 décembre 2014). 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 d'exploitation » 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).

Débiteurs

Généralités

- Lorsque nous déterminons la provision pour créances douteuses, nous tenons compte du secteur d'activité d'où proviennent les débiteurs, nous procédons à une analyse statistique des tendances du portefeuille en matière de défaut et nous déterminons des comptes précis.
- Ces estimations comptables concernent le poste « Débiteurs » figurant à nos états consolidés de la situation financière, qui constituait environ 5 % du total de l'actif au 31 décembre 2015 (6 % au 31 décembre 2014). 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 d'exploitation 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 constituait environ 1 % du total de l'actif au 31 décembre 2015 (environ 1 % au 31 décembre 2014). 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.

8.2 Faits nouveaux concernant les méthodes comptables

Produits tirés de contrats conclus avec des clients : IFRS 15, *Produits des activités ordinaires tirés de contrats conclus avec des clients*, s'applique aux exercices ouverts à compter du 1er janvier 2018, date qui reflète le report de un an approuvé par l'International Accounting Standards Board le 22 juillet 2015. L'International Accounting Standards Board et le Financial Accounting Standards Board des États-Unis ont collaboré à ce projet conjoint ayant pour objectif de clarifier les principes relatifs à la comptabilisation des produits et d'élaborer une norme commune. La nouvelle norme a été publiée en mai 2014 et remplace les normes et interprétations existantes, y compris IAS 18, *Produits des activités ordinaires*. Nous évaluons actuellement l'incidence et les dispositions transitoires de la nouvelle norme.

L'incidence de la nouvelle norme et le caractère significatif de cette 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, au classement des produits, en ce qui a trait à la comptabilisation à l'actif des coûts liés à la conclusion d'un contrat avec un client et, possiblement, à la comptabilisation à l'actif des coûts liés à l'exécution de contrats (tels qu'ils sont définis par la nouvelle norme). Le moment auquel les produits doivent être comptabilisés et le classement des produits selon qu'ils sont tirés des services ou de l'équipement seront touchés, puisque la méthode actuelle du plafond n'aura plus d'incidence sur la répartition de la contrepartie dans des arrangements à éléments multiples (des solutions pour nos clients pouvant nécessiter la prestation de plusieurs services et la fourniture de plusieurs produits à des moments différents ou au cours de périodes différentes).

L'incidence du moment auquel les produits sont comptabilisés et du classement des produits devrait se répercuter principalement sur notre secteur des services mobiles. Bien que la nouvelle norme n'aura essentiellement aucune incidence sur l'évaluation du total des produits comptabilisés sur la durée de vie d'un contrat, l'interdiction de l'utilisation de la méthode du plafond accélérera la comptabilisation du total des produits liés au contrat, 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). L'accélération de la comptabilisation des produits liés au contrat par rapport aux entrées de trésorerie connexes donnera également lieu à la comptabilisation à titre d'actif d'un montant représentant l'écart qui en découle. Bien que les facteurs économiques sous-jacents liés aux transactions demeureraient les mêmes, au cours des périodes de croissance soutenue du nombre de nouvelles connexions d'abonnés des services mobiles, en supposant des entrées de trésorerie par appareil comparables pour la durée du contrat, les produits sembleraient plus élevés que ceux déterminés selon notre pratique courante (selon la méthode du plafond). Les résultats du secteur des services filaires découlant de transactions, qui incluent la fourniture initiale de matériel subventionné ou des forfaits promotionnels, seront touchés de la même manière.

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 sera pas touchée par la nouvelle norme. Cette dernière fera en sorte que les coûts d'acquisition du contrat et les coûts liés à l'exécution du contrat du secteur des services mobiles et du secteur des services filaires, s'ils sont significatifs, seront comptabilisés à l'actif et subséquemment passés en charges 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 soutenue du nombre de nouvelles connexions d'abonnés, en supposant des coûts comparables d'acquisition et d'exécution du contrat par appareil, les mesures de la rentabilité absolues sembleraient plus élevées que celles déterminées selon notre pratique courante, qui consiste à comptabiliser en charges ces coûts immédiatement.

Nos activités et les systèmes connexes sont complexes, et notre comptabilisation de millions de contrats pluriannuels conclus avec nos clients sera touchée. Fait important, nous devrons, relativement aux activités de comptabilisation connexes, recueillir des données historiques concernant des millions de contrats pluriannuels existants qui devraient être touchés par la transition à la nouvelle norme. Nous nous attendons à devoir consacrer, au moins jusqu'au milieu de 2017, le temps et les efforts nécessaires à l'élaboration et à la mise en œuvre des méthodes comptables, des estimations, des jugements et des processus (y compris les exigences supplémentaires liées à nos systèmes informatiques) nécessaires pour assurer la conformité à la nouvelle norme. En conséquence, il nous est actuellement impossible d'effectuer des estimations quantitatives raisonnables de l'incidence de la nouvelle norme.

Contrats de location : En janvier 2016, l'International Accounting Standards Board a publié IFRS 16, *Contrats de location*. Cette norme s'applique aux exercices ouverts à compter du 1er janvier 2019 et remplace IAS 17, *Contrats de location*. L'International Accounting Standards Board et le Financial Accounting Standards Board des États-Unis ont collaboré pour améliorer la comptabilisation, par le preneur, des contrats de location, généralement en éliminant la distinction entre contrats de location simple et contrats de location-financement et, conformément aux IFRS de l'IASB, en introduisant un modèle unique de comptabilisation par le preneur.

Cette nouvelle norme aura surtout comme incidence que la valeur actualisée des paiements futurs inévitables aux termes des contrats de location sera initialement comptabilisée par le preneur à l'état de la situation financière à titre d'actifs et de passifs liés aux contrats, y compris pour la plupart des contrats qui seraient actuellement comptabilisés comme des contrats de location simple. Les contrats ayant une durée de 12 mois ou moins et les contrats pour lesquels l'actif a une faible valeur sont exemptés. Comme il est décrit à la *note 23 a)* des états financiers consolidés, nous avons actuellement d'importants engagements découlant de contrats de location simple.

La nouvelle norme n'aura pas d'incidence sur l'évaluation du total des charges liées aux contrats de location sur la durée du contrat. Cependant, elle donnera lieu à une accélération de la comptabilisation de ces charges pour les contrats qui seraient actuellement comptabilisés comme des contrats de location simple. L'International Accounting Standards Board s'attend à ce que cette incidence soit atténuée pour un preneur qui possède

un portefeuille de contrats de location assortis de dates d'expiration et de durées diverses. La présentation dans le compte de résultat et de résultat global exigée par la nouvelle norme donnera lieu à la présentation de la plupart des charges liées aux contrats à titre d'amortissement des actifs liés aux contrats et des coûts de financement découlant des passifs liés aux contrats, plutôt qu'à titre d'achats de biens et de services.

En comparaison aux résultats obtenus en appliquant la norme actuelle, le tableau des flux de trésorerie présenté par le preneur reflétera une hausse des flux de trésorerie liés aux activités d'exploitation, neutralisée par une diminution correspondante des flux de trésorerie liés aux activités de financement en raison du paiement de la composante « capital » des contrats de location qui seraient actuellement comptabilisés comme des contrats de location simple, laquelle sera présentée dans les flux de trésorerie affectés aux activités de financement en vertu de la nouvelle norme.

Nous évaluons actuellement l'incidence et les dispositions transitoires de la nouvelle norme, mais nous nous attendons à ce qu'elle ait une incidence significative sur nos états consolidés de la situation financière, ainsi que sur nos mesures financières liées à la dette et aux activités. Il nous est actuellement impossible d'effectuer des estimations quantitatives raisonnables de l'incidence de cette nouvelle norme.

Autres normes publiées : Les autres normes publiées qui s'appliquent aux périodes ouvertes à compter du 1er janvier 2016 ne devraient pas avoir d'incidence importante sur notre performance financière.

9 Tendances générales, perspectives 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 concernant l'industrie des télécommunications

Nous estimons que les produits de l'industrie canadienne des télécommunications (compte tenu des produits tirés des services de télévision, mais en excluant ceux tirés des médias) se sont établis à environ 58 milliards de dollars en 2015, en hausse d'environ 2 %. Les services mobiles et les services de transmission de données sont demeurés les facteurs de croissance de l'industrie, les habitudes de consommation changeantes ayant fait en sorte que les consommateurs ont continué de favoriser les téléphones intelligents à forte concentration de données et les tablettes.

À titre d'une des plus importantes sociétés de services de télécommunications du Canada, TELUS a généré des produits de 12,5 milliards de dollars en 2015, soit environ 22 % des produits de l'industrie des télécommunications. Les services mobiles constituent la plus importante portion de nos activités. En ce qui a trait à nos services filaires, la croissance de l'accès à Internet haute vitesse, des services de transmission de données et des services de télévision, de même que l'augmentation des produits tirés des services d'impartition des processus d'affaires et des services dans le secteur des soins de santé, ont neutralisé la baisse de la demande visant les services de transmission de la voix existants.

La croissance estimative de l'économie au Canada, qui s'est élevée à 1,1 % en 2015, est inférieure au taux de croissance présumé de 2,1 % lorsque nous avons annoncé nos objectifs financiers pour 2015. Les importantes pressions à la baisse sur les prix de la plupart des marchandises, particulièrement le pétrole, continuent de poser des défis d'ordre macroéconomique au Canada au début de 2016, particulièrement en Alberta, province qui constitue un marché clé de TELUS. Afin d'atténuer ces pressions, nous avons accéléré la mise en œuvre de nos initiatives d'efficacité opérationnelle et nous axons nos ressources sur les occasions de croissance.

Nous sommes d'avis que nous pouvons assurer la croissance modérée du BAIIA du secteur des services mobiles et du secteur des services filaires, en raison : du maintien d'une demande élevée à l'égard de la consommation de données et de l'accès à Internet haute vitesse dans le secteur des services mobiles et le secteur des services filaires; de notre orientation stratégique constante concernant les capacités de base du secteur des services mobiles et du secteur des services filaires (se reporter à la *rubrique 2.2*, *« Impératifs stratégiques »*, et à la *rubrique 4.1*, *« Principaux marchés et concurrents »*); des importants investissements continus dans nos réseaux à large bande de premier plan; de nos efforts soutenus visant à accroître l'efficacité opérationnelle et de la grande importance que nous accordons à l'expérience client dans tous nos secteurs d'activité.

Services mobiles

D'après les résultats publiés de nos concurrents et des estimations, l'industrie des services mobiles au Canada a affiché une augmentation des produits et du BAIIA d'un exercice à l'autre d'environ 7 % et d'environ 5 %, respectivement (environ 5 % et environ 5 %, respectivement, en 2014), en 2015. Les produits et le BAIIA excluant les coûts de restructuration et autres coûts de notre secteur des services mobiles ont augmenté de 5,3 % et de 4,7 %, respectivement, en 2015.

La croissance au sein de l'industrie canadienne des services mobiles se poursuit, le nombre de nouveaux abonnés en 2015 se chiffrant à environ 780 000, comparativement à environ 670 000 nouveaux abonnés en 2014. Cette situation reflète une augmentation d'environ deux points de pourcentage du taux de pénétration en 2015, comparativement à une hausse d'environ 1,5 point de pourcentage en 2014. Nous nous attendons à ce que le taux de pénétration continue de s'accroître en 2016 et au cours des années à venir, quoique à un rythme plus lent.

Comparaison des paramètres de l'industrie des services mobiles

	2016	**2015**
Taux de pénétration de la population		
Canada	84 %	**83 %**
États-Unis	124 %	**118 %**
Europe	jusqu'à 184 %	**jusqu'à 182 %**
Asie-Pacifique	jusqu'à 164 %	**jusqu'à 169 %**
Utilisation des services de transmission de données (en pourcentage des PMAA)		
Canada	56 %	**53 %**
États-Unis	55 %	**52 %**
Europe	49 %	**46 %**
Asie-Pacifique	60 %	**58 %**

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

Certaines caractéristiques du marché des services mobiles aux États-Unis sont semblables aux caractéristiques du marché canadien. Le marché des services mobiles en Europe occidentale diffère considérablement du marché canadien 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 lorsqu'ils se déplacent d'un pays à l'autre. Cependant, le Parlement européen a édicté une loi en 2015, qui mettra fin pour ainsi dire, d'ici 2017, aux pratiques selon lesquelles les fournisseurs de services mobiles facturent des frais d'itinérance à leurs abonnés voyageant dans l'un quelconque de ses 28 pays membres.

L'adoption continue des téléphones intelligents centrés sur les données, l'incidence des forfaits de deux ans assortis de tarifs plus élevés, l'accès à

des services mobiles plutôt qu'à des services filaires, ainsi que le déploiement d'un plus grand nombre de tablettes et la croissance des services machine à machine (« MàM ») et de l'Internet des objets (« IdO ») continuent de favoriser la croissance des services de transmission de données. Cette tendance devrait continuer de stimuler l'accroissement de la demande à l'égard des services de transmission de données dans un avenir prévisible.

En 2015, le marché des services mobiles s'est caractérisé par un accroissement des activités de fidélisation et d'acquisition d'abonnés découlant de l'arrivée à échéance simultanée des contrats d'une durée de deux ans et de trois ans, en raison de l'entrée en vigueur du Code sur les services sans fil en 2013. Cette situation a entraîné une hausse des frais de fidélisation et d'acquisition d'abonnés dans l'industrie, exacerbée par l'adoption continue de téléphones intelligents centrés sur les données pour lesquels le financement initial des appareils et le coût des appareils sont plus élevés en raison de la récente dépréciation du dollar canadien par rapport au dollar américain. Bien que ces facteurs entraînent initialement des pressions sur les marges de l'industrie, les téléphones intelligents ont tendance à donner lieu à des PMAA plus élevés et à des taux de désabonnement moindres que ceux liés aux modèles plus anciens ou aux modèles de base, ce qui se traduit par des produits d'exploitation moyens plus élevés sur la durée de l'appareil. En raison de notre position de chef de file au sein de l'industrie au pays en ce qui a trait au taux de désabonnement des abonnés des services postpayés et aux produits d'exploitation moyens sur la durée de l'appareil par abonné, nous sommes biens positionnés pour continuer à monétiser les investissements que nous effectuons dans le but d'acquérir des abonnés et d'inciter les abonnés existants à changer d'appareil.

Nous avons lancé notre réseau 4G LTE en 2012 et avons depuis lors accru la couverture de ce réseau, qui rejoint 96 % de la population canadienne et qui complète notre réseau HSPA+, qui rejoint 99 % de la population canadienne. Bien que la technologie LTE augmente les vitesses de téléchargement et améliore l'expérience client, l'accroissement continu du trafic de données pose des défis en ce qui concerne les réseaux mobiles des entreprises de télécommunications et la capacité de ces entreprises à gérer et à prendre en charge cette tendance. En raison de notre participation aux importantes enchères de spectre tenues au cours des dernières années, nous avons pour ainsi dire doublé le spectre que nous détenons (se reporter à *« Se doter de moyens nationaux »*, à la *rubrique 2.2*). Ce spectre, conjugué à notre entente de partage de réseau avec une société homologue au pays, nous permet de déployer, rapidement et de manière rentable, des réseaux mobiles à haute vitesse de prochaine génération plus rapides, même dans les zones rurales, et d'accroître la capacité et la fiabilité de ces réseaux afin de répondre à la demande croissante des clients. (Se reporter à *« La demande des abonnés visant les services de transmission de données »*, à la *rubrique 10.3*, *« Technologie »*).

En 2015, l'industrie des services mobiles a continué de s'ajuster en fonction du paysage extrêmement concurrentiel et hautement capitalistique au Canada. Les nouveaux venus de petite envergure ont fait l'objet, ou font actuellement l'objet, de regroupements. Rogers Communications a acquis Mobilicity en juin. Par ailleurs, en décembre, l'entreprise de câblodistribution Shaw Communications a annoncé qu'elle était en cours d'acquisition de Wind Mobile pour un montant de 1,6 milliard de dollars. En janvier 2016, Shaw Communications a annoncé qu'elle avait vendu Shaw Media Inc., sa filiale en propriété exclusive de radiodiffusion, à Corus Entertainment, pour 2,65 milliards de dollars. Vidéotron poursuit ses activités à titre de nouveau venu sur le marché des services mobiles au Québec, et Eastlink exerce de telles activités dans les provinces de l'Atlantique. Ces fournisseurs de services mobiles câblés, de même que les entreprises de télécommunications situées au Manitoba et en Saskatchewan, constituent un quatrième fournisseur dans tous les principaux marchés.

La majorité des consommateurs utilisent des appareils mobiles, dans tous les aspects de leur vie quotidienne, y compris les transactions d'achat, et le déploiement à plus grande échelle du commerce mobile se poursuit. Le commerce mobile élargit la relation de transaction entre les détaillants et les consommateurs. Nous nous efforçons toujours de simplifier l'écosystème des paiements en tirant parti des technologies et des applications de pointe afin de réunir les clients et les détaillants, tout en nous efforçant de résoudre les questions de sécurité et de protection de la vie privée conformément au cadre réglementaire. Les services de portefeuille mobile représentent pour nous une occasion de commerce mobile. Grâce à la technologie de la carte SIM pour communication en champ proche (« CCP »), les clients peuvent effectuer des achats à l'aide de systèmes de points de vente au détail compatibles avec la CCP. Nous continuons d'accroître cette gamme de produits.

Les technologies MàM et IdO permettent le branchement d'appareils à distance capables de communiquer au moyen de réseaux mobiles, ce qui permet l'échange d'informations et de processus clés. Des plateformes et réseaux évolués sont déjà en place dans des secteurs tels que ceux des services publics, de l'agriculture et de la gestion des parcs automobiles, et le déploiement de ces technologies se poursuit dans d'autres secteurs tels que ceux de l'assurance automobile, de la vente au détail, des services d'alimentation et des soins de santé.

L'accroissement du volume des applications MàM devrait se traduire par des occasions de croissance intéressantes sur le marché des services mobiles. Bien que les applications MàM génèrent habituellement des PMAA moins élevés, elles ont tendance à générer des volumes élevés, et les coûts de financement sont habituellement peu élevés ou non existants. En 2014, nous avons lancé le premier marché de solutions IdO au Canada, un portail en ligne pour les solutions IdO clés en main qui vise à aider les entreprises à incorporer des appareils branchés à Internet afin d'accroître leur efficience, leur productivité et leur rentabilité. En 2015, nous avons élargi ce marché en y ajoutant 53 autres solutions et 23 nouveaux partenaires, et nous continuons d'élargir notre portée concurrentielle dans ce marché, ce qui devrait permettre à nos entreprises clientes de gagner en efficacité et d'améliorer la vie des consommateurs faisant partie de notre clientèle.

Services filaires

On s'attend à ce que le marché traditionnel des services filaires de télécommunications demeure hautement concurrentiel en 2016, car les produits tirés des services de transmission de la voix existants générant des marges élevées continuent de diminuer en raison du remplacement de la technologie en faveur, notamment, du plus grand déploiement du service Internet haute vitesse, des services de courriel et de messagerie et des réseaux sociaux en remplacement des services de transmission de la voix, ainsi que de la croissance des services mobiles et des services voix sur IP (« VoIP »). Bien que nous soyons un fournisseur clé de ces services de remplacement, la diminution des services existants se poursuit, comme prévu. Notre stratégie de longue date en matière de croissance continue de reposer sur les capacités du secteur des services mobiles et du secteur des services filaires, ainsi que sur les capacités en matière de services de transmission de données et de services IP.

Le nombre estimatif d'abonnés des services de téléphonie offerts par les quatre principaux câblodistributeurs au Canada se chiffrait à environ 4,1 millions à la fin de 2015, un résultat en baisse par rapport à 40 % en 2014, soit une part d'environ 39 % 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 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, tel qu'il était prévu.

Le nombre estimatif d'abonnés aux services Internet offerts par les quatre principaux câblodistributeurs s'élevait à 6,3 millions à la fin de 2015, par rapport à 6,1 millions à la fin de 2014, tandis que le nombre d'abonnés aux services Internet offerts par les sociétés de télécommunications est de 6,1 millions, en hausse par rapport à 5,9 millions en 2014. Bien que le marché résidentiel des services Internet haute vitesse soit de plus en plus établi, avec un taux de pénétration de 82 % dans l'ouest du Canada et de 80 % au Canada, on s'attend à ce que le nombre d'abonnés continue d'augmenter au cours des prochaines

années. De plus, TELUS continue d'afficher des gains modestes au chapitre des parts de marché, en raison de l'élargissement de notre réseau à fibres optiques, ainsi que de l'incidence favorable de l'accroissement du nombre d'abonnés découlant de nos services Télé OPTIK fondés sur la technologie IP.

Les fournisseurs canadiens offrant des services TV sur IP ont vu leur nombre estimatif d'abonnés augmenter de 16 % en 2015, portant à plus de 2,2 millions 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 et au service de télévision par satellite, 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 6,2 millions d'abonnés aux services de télévision, ce qui représente une part de marché de 53 %, en baisse de deux points de pourcentage par rapport à 2014. En 2015, notre principal concurrent dans l'Ouest canadien, l'entreprise de câblodistribution Shaw Communications, a poursuivi la mise en œuvre de son réseau Wi-Fi métropolitain et, en décembre, elle a annoncé qu'elle prévoyait acquérir Wind Mobile et accroître sa capacité à grouper les services mobiles et les services câblés.

La popularité croissante du service Multitélé et du service de programmation sur demande, particulièrement en ce qui a trait à leur utilisation sur les appareils mobiles, devrait s'accentuer, situation qui tient au fait que les consommateurs désirent être en mesure de regarder du contenu sur plusieurs appareils.

Les fournisseurs de contenu multimédia en continu continuent d'améliorer leurs services en continu par contournement et se livrent concurrence pour acquérir une part du marché des téléspectateurs. Selon des études récentes, 47 % des foyers anglophones au Canada étaient abonnés à Netflix à la fin de 2015. Bell Média, de même que Rogers et Shaw (par l'intermédiaire de leur coentreprise Shomi) ont lancé des services de contenu en continu compétitifs. Nous continuons d'améliorer notre service OPTIK multiplateforme en accroissant la programmation, et avons récemment signé des ententes de distribution avec Netflix et Crave TV, des fournisseurs de contenu par contournement.

Les câblodistributeurs et les entreprises de télécommunications offrant des services médias surveillent les faits nouveaux relatifs aux services de contournement et 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 les capacités de nos services linéaires et de nos services sur demande, d'offrir à nos clients des options souples leur permettant de choisir le contenu qu'ils désirent regarder, et d'accroître l'utilisation, par les abonnés, de nos réseaux Internet haute vitesse et de nos réseaux mobiles.

Les entreprises de télécommunications continuent d'investir dans les technologies DSL à large bande et investissent de plus en plus dans les technologies liées à la fibre optique, de manière à maintenir et à améliorer leur capacité de prendre en charge les services IP améliorés. Les câblodistributeurs continuent à améliorer leurs réseaux de câbles dans le but de procéder au déploiement graduel de la plateforme DOCSIS3.1. Bien que cette plateforme permette d'accroître les vitesses à plus court terme et qu'elle soit plus rentable, elle n'offre pas les mêmes capacités évoluées que la fibre optique à plus long terme. Notre service Télé OPTIK couvre plus de 2,85 millions de foyers, dont 90 % ont accès à des vitesses pouvant atteindre au moins 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, TELUS et d'autres entreprises de télécommunications poursuivent le déploiement des technologies de fibre optique jusqu'aux locaux de l'abonné (FTTP), qui permettent des vitesses de téléchargement à large bande encore plus élevées. Nous effectuons d'importants investissements continus dans notre réseau à fibres optiques, auquel 695 000 foyers et entreprises avaient accès à la fin de 2015; par ailleurs, en 2015, nous avons annoncé des investissements qui s'échelonneront sur plusieurs années et qui nous permettront de brancher à ce réseau des milliers de foyers et d'entreprises supplémentaires situés à Vancouver et à Edmonton, au cours des prochaines années.

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, et offrent aux clients plus de souplesse et de choix sur des réseaux pouvant prendre en charge ces services en toute fiabilité. Nos investissements dans le réseau à large bande, y compris le déploiement de notre réseau à fibres optiques, notre service Télé OPTIK fondé sur la technologie IP et l'offre de services groupés, nous ont permis de continuer à améliorer notre position concurrentielle et le taux de fidélisation de la clientèle par rapport à 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 ou contrôlent du 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 »*.)

Les consommateurs exigent de plus en plus du contenu davantage personnalisé. En septembre 2014, le CRTC a conclu l'examen du cadre réglementaire relatif aux services de télédiffusion, y compris sa proposition visant à accroître la capacité des consommateurs à s'abonner à des services de programmation à la carte. En 2015, le CRTC a publié toutes les décisions de politique liées à cette consultation, y compris la proposition visant à accroître la capacité des consommateurs à choisir des services à la carte. En accord avec notre stratégie cohérente, selon laquelle nous préconisons et offrons le niveau le plus élevé qui soit en matière de choix, de contenu personnalisé et de souplesse, y compris l'offre de services de base minimalistes assortis d'un vaste éventail de forfaits Thématiques parmi lesquels choisir, nous croyons que nous sommes bien positionnés à cet égard. [Se reporter à *« Consultation publique sur les services de télédiffusion et de distribution (examen lié à la conversation Parlons télé »*), à la *rubrique 10.4*, *« Questions de réglementation »*.]

Capacités additionnelles du secteur des services filaires

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 câblodistributeurs effectuent des investissements importants afin d'être plus concurrentiels dans le marché des PME, lequel fait l'objet d'une vive lutte. Les entreprises de télécommunications telles que notre société 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 efficiences 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 et les services d'impartition des processus d'affaires qui ont un plus grand impact commercial que les services de télécommunications

traditionnels. La sécurité des données est un domaine qui pose des défis, mais qui représente une occasion d'offrir à nos clients des solutions solides en matière de sécurité des données. Notre société, par l'entremise de TELUS International, continue d'offrir des services d'impartition des processus d'affaires basés dans de nombreux emplacements partout dans le monde aux entreprises canadiennes et aux entreprises multinationales. Les entreprises cherchent de plus en plus à créer un partenariat avec leur fournisseur de services de télécommunications afin de réaliser leurs objectifs commerciaux et de surmonter leurs défis, et d'élaborer des solutions adaptées à leurs besoins qui leur permettent de tirer parti des télécommunications d'une manière qu'ils n'auraient jamais cru possible il y a cinq ou dix ans.

Le secteur des soins de santé devrait être l'un des plus importants secteurs de croissance dans l'avenir, en raison du vieillissement de la population canadienne, de l'importance accrue accordée à la gestion des maladies chroniques, et des avantages potentiels de la technologie en matière d'efficience et d'efficacité dans ce secteur. On estime que le modèle de soins de santé actuel au Canada n'est pas viable en raison des changements démographiques, et des modifications importantes doivent y être apportées pour répondre aux défis aussi bien d'avoir une solution abordable sur le plan économique que d'améliorer les résultats sur le plan humain. D'importantes occasions d'ordre commercial et sociétal s'offrent à nous à cet égard. Nous bénéficions d'une occasion extraordinaire d'exploiter la puissance de nos réseaux à large bande mobiles et filaires afin d'accroître la portée, l'intégration et l'efficacité de nos outils et applications innovateurs au sein du principal écosystème des soins de santé. Ces outils comprennent : les dossiers de santé personnels qui facilitent l'autogestion des données sur les soins de santé, les ordonnances électroniques pouvant être validées en ligne par le médecin aux fins de l'assurance, ainsi que les appareils de suivi de la santé à domicile et la capture de données relativement à laquelle une surveillance est effectuée par le soignant. En tirant parti de la numérisation des fonctions quotidiennes de l'écosystème des soins de santé et en étayant ces fonctions au moyen de la connectivité du réseau à large bande, nous fournissons une plateforme ouverte nécessaire pour prendre en charge le développement et la livraison d'applications pour soins de santé encore plus évoluées dont les Canadiens ont besoin, et nous favorisons également la promotion du bien-être.

Nous prévoyons une croissance rapide de nos services infonuagiques au Canada. En tirant parti de nos huit centres de données Internet intelligents situés au Canada, nous accroissons nos services infonuagiques dans les secteurs générant des marges plus élevées à l'aide de solutions gérées. Cette stratégie nous procure une importante différenciation par rapport à nos sociétés homologues qui ont dans la plupart des cas choisi d'acquérir des sociétés 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 systèmes TI.

La technologie au sein de notre industrie continue d'évoluer rapidement, la demande des clients continue de s'accroître, et nous sommes résolus à assurer l'évolution de nos activités afin d'offrir des services innovateurs et fiables ainsi qu'un leadership éclairé dans les principaux secteurs de croissance future qui complètent nos activités traditionnelles. Ces initiatives, conjuguées à la priorité que nous accordons à la prestation d'une expérience client améliorée, nous permettent de nous positionner en vue d'une différenciation soutenue et d'une croissance modérée.

Hypothèses pour 2016

En 2016, nous avons l'intention de tirer parti des résultats d'exploitation enregistrés par les secteurs des services mobiles et des services filaires en 2015, et de générer des économies découlant de nos initiatives au titre de la restructuration, afin d'accroître le BAIIA du secteur des services mobiles et 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 et à l'échange continus de téléphones intelligents, ainsi qu'une croissance continue du nombre d'abonnés au service Télé OPTIK et au service Internet haute vitesse, et grâce aux services aux clients d'affaires, y compris TELUS International et les services TELUS Santé. 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 2016 se basent, de façon générale, sur l'analyse de l'industrie présentée ci-dessus, sur nos résultats de 2015, sur nos initiatives accordant la priorité aux clients, sur notre stratégie et nos priorités dont une analyse est présentée à la *rubrique 2* et à la *rubrique 3*, ainsi que sur notre description des tendances à la *rubrique 5.2*. Ces hypothèses sont assujetties à des risques et des incertitudes qui incluent, sans toutefois s'y limiter, la concurrence, le remplacement de la technologie, 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 :

- Croissance modérée de l'économie au Canada en 2016, le taux de croissance estimé étant de 1,7 %, par rapport au taux estimé de 1,1 % en 2015. En ce qui concerne les provinces de l'ouest du Canada où nous sommes l'entreprise de service local titulaire (l'« ESLT »), le taux de croissance estimé de l'économie en Colombie-Britannique s'est établi à 2,3 % en 2015 et sera de 2,0 % à 2,5 % en 2016, et le taux de croissance (contraction) en Alberta s'est établi à environ (1,0) % en 2015 et sera de 0,5 % à 1,0 % en 2016, en raison en partie de la faiblesse des prix du pétrole.
- Aucune décision réglementaire ni aucune mesure gouvernementale défavorables importantes.
- Poursuite de la concurrence soutenue au chapitre des services mobiles et des services filaires dans le marché d'affaires et le marché aux consommateurs.
- Hausse de la pénétration du marché des services mobiles au Canada, comparable à 2015.
- Adoption et échange continus, par les abonnés, de téléphones intelligents à forte concentration de données, en raison du fait que les clients désirent une connectivité mobile accrue à Internet.
- Croissance des produits tirés des services mobiles découlant de la modeste croissance des mises en service des abonnés aux services postpayés et des PMAA combinés.
- Frais d'acquisition et de fidélisation d'abonnés stables par rapport à ceux comptabilisés en 2015; cependant, ces frais varieront en fonction du nombre brut de mises en service, des pressions du marché et de l'incidence continue de l'arrivée à échéance simultanée, à compter de juin 2015, des forfaits d'une durée de deux ans et de trois ans.
- Croissance continue des produits tirés des services filaires de transmission de données, qui découle de l'accroissement du nombre d'abonnés au service Internet haute vitesse et au service Télé OPTIK, de l'augmentation des vitesses et de l'élargissement de l'infrastructure à large bande, ainsi que de la croissance des services d'impartition des processus d'affaires et des solutions en santé.
- Maintien de l'attention que nous prêtons à nos initiatives accordant la priorité aux clients et de la probabilité que nos clients recommandent nos produits et services.
- Régimes de retraite : charge au titre des régimes de retraite à prestations définies se composant d'un montant d'environ 89 millions de dollars comptabilisé relativement à la charge au titre des avantages du personnel et d'un montant d'environ 5 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 4,00 % aux fins de la comptabilisation des régimes de retraite à prestations définies du personnel (3,90 % en 2015); montant d'environ 57 millions de dollars au titre de la capitalisation des régimes de retraite à prestations définies.
- Coûts de restructuration et autres coûts d'environ 175 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 de la lente croissance de l'économie, du remplacement de la technologie et de la modeste croissance du nombre d'abonnés. Nous avons mené à terme notre initiative visant une réduction d'environ 1 500 postes à temps plein annoncée en novembre 2015.

- Impôt sur le résultat : impôt sur le résultat calculé selon le taux d'imposition prévu par la loi applicable de 26,3 % à 26,8 % et paiements d'impôt en trésorerie de 570 millions de dollars à 630 millions de dollars (256 millions de dollars en 2015). L'augmentation des paiements d'impôt en trésorerie en 2016 est principalement imputable à l'incidence de l'utilisation des pertes de Public Mobile en 2014, laquelle a donné lieu i) au report en février 2016 d'une tranche de l'impôt exigible en 2015; ii) à l'augmentation, par rapport à 2015, des acomptes provisionnels payables en 2016, ce qui devrait occasionner une réduction d'environ 150 millions de dollars des paiements d'impôt en trésorerie en 2017.
- Investissements accrus dans l'infrastructure à large bande, y compris notre nouveau réseau à fibres optiques, 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.
- Dépréciation continue du taux de change moyen du dollar canadien par rapport au dollar américain, comparativement au taux de change moyen de 78 cents US en 2015, qui tient en partie à l'incidence continue des faibles prix du pétrole et à certains changements apportés aux politiques monétaires aux États-Unis.

10 Risques et gestion des risques

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

10.1 Aperçu

Nous sommes intrinsèquement exposés tant à des risques qu'à des occasions dans le cours normal de nos activités. Les processus de surveillance et de gestion des risques font partie intégrante de nos activités de gouvernance des risques et de planification stratégique.

Gouvernance et surveillance des risques par le conseil

Nous maintenons des pratiques rigoureuses en matière de gouvernance et de surveillance des risques, et les responsabilités en ce qui concerne la surveillance des risques sont énoncées dans les mandats du conseil et de ses comités. Les mandats du conseil précisent que le conseil a la responsabilité d'identifier en temps opportun les risques significatifs pour nos activités et de mettre en œuvre les systèmes et processus appropriés afin d'identifier, de surveiller et de gérer les risques significatifs.

Par ailleurs,

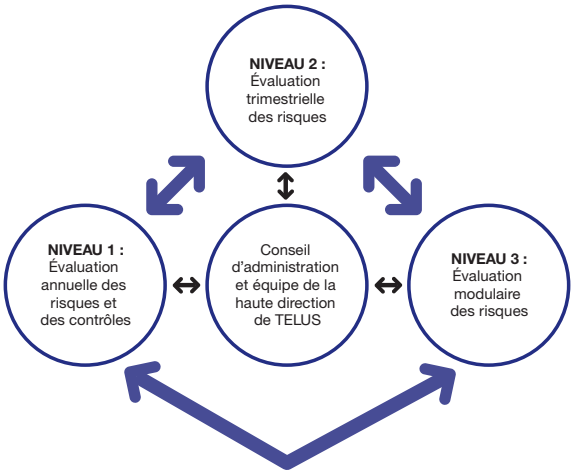
- les risques apparaissant au profil de risque principal sont assignés au conseil ou à ses comités à des fins de surveillance;
- les comités du conseil présentent au conseil des mises à jour sur les risques que les comités avaient la responsabilité de surveiller en vertu de leurs mandats respectifs;
- 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 auditeur en chef assiste à ces séances ou en reçoit un compte rendu.

Responsabilités liées à la gestion des risques

Nous avons instauré une solide culture de prise en charge des risques et nous avons recours à une démarche en plusieurs étapes pour assurer la gestion des risques, en vertu de laquelle les responsabilités sont partagées dans toute l'organisation. La première ligne de défense se compose de la haute direction et des cadres responsables de la gestion opérationnelle, qui ont intégré la gestion des risques aux processus de base aux fins de la prise de décisions (y compris les processus liés à la planification stratégique) et aux activités quotidiennes. Nous avons établi des fonctions de gestion des risques et de conformité partout dans l'organisation qui constituent la deuxième ligne de défense et sont chargées de surveiller la conception et le fonctionnement des contrôles établis par la direction. Le service d'audit interne représente la troisième ligne de défense et fournit une assurance indépendante quant à l'efficacité et à l'efficience des processus de gestion des risques et des contrôles visant tous les aspects de nos activités.

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 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 d'exploitation 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 efficientes 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 risques avec nos stratégies commerciales, nos objectifs, nos valeurs et notre degré de tolérance à l'égard du risque.

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. Dans le cadre de ce processus mis en œuvre en 2002, 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.

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 informations et les mises à jour issues de notre processus continu de planification stratégique, et les résultats de notre évaluation annuelle des risques et des contrôles, laquelle s'aligne sur les cadres intégrés de gestion des risques d'entreprise et des contrôles internes du COSO (Committee of Sponsoring Organizations de la Treadway Commission) pour 2013. L'évaluation est largement distribuée à l'ensemble de notre équipe de la haute direction (soit à tous les vice-présidents directeurs, vice-présidents et directeurs) ainsi qu'à un échantillon aléatoire de membres de l'équipe cadres et professionnels. En 2015, plus de 2 000 répondants ont participé à l'évaluation. Les membres du conseil participent également à une évaluation afin de faire 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 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 la direction à la SOX (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 perçue à l'égard des risques (ou l'état de préparation) est évaluée pour chaque risque, et le degré de tolérance au risque ou de goût pour le risque est évalué pour chaque catégorie de risques et pour les risques de fraude. Des responsables des risques au niveau de la haute direction sont désignés pour chaque risque principal, et les responsabilités du conseil et de ses comités en matière de surveillance des risques sont définies dans la politique et dans les mandats du conseil. Les résultats de l'évaluation annuelle des risques et des contrôles sont communiqués à la haute direction et à notre conseil d'administration, y compris le comité d'audit. 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 d'exploitation 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 de 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.

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 d'exploitation, 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

La vive concurrence dans le secteur des services sans fil devrait se poursuivre

À la fin de 2015, 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 les trois concurrents restants qui ont lancé des services mobiles après avoir acquis du spectre pour les SSFE en 2008, soit Wind Mobile, Eastlink et Québecor. En décembre 2015, Shaw Communications Inc., une entreprise de câblodistribution dont le siège se situe dans l'ouest du Canada, a annoncé qu'elle était en cours d'acquisition de Wind Mobile, ce qui a fait en sorte que Shaw est devenue le quatrième fournisseur de services mobiles en Colombie-Britannique, en Alberta et en Ontario. Cette acquisition donne à Shaw l'occasion de développer un réseau filaire et mobile convergent qui lui permettrait d'offrir un forfait de quatre produits groupés sur le marché résidentiel (services mobiles, service Internet haute vitesse, services de télévision et services de téléphonie résidentielle) en Colombie-Britannique et en Alberta, et d'accroître sa gamme de produits sur le marché des affaires.

Les concurrents qui offrent des services mobiles ont tous recours à diverses offres promotionnelles, y compris des rabais sur le prix des appareils et sur les forfaits, afin d'attirer des clients. Ces activités promotionnelles, conjuguées au goût des consommateurs pour les téléphones intelligents les plus récents, à la faiblesse continue du taux de change du dollar canadien par rapport au dollar américain ainsi qu'aux forfaits plus exhaustifs et aux forfaits partagés, pourraient entraîner des pressions continues sur les produits mensuels moyens par appareil d'abonné (les « PMAA »), ainsi que sur les frais d'acquisition et de fidélisation des abonnés. Étant donné que les contrats d'une durée de deux ans et de trois ans continueront d'être renouvelés simultanément sous forme de contrats d'une durée de deux ans en 2016, nous prévoyons des volumes élevés d'activité des abonnés, qui pourraient également se traduire par une augmentation des taux de désabonnement, ainsi que par une augmentation des frais d'acquisition et de fidélisation des abonnés et des coûts d'exploitation visant à soutenir l'expérience client, tandis que le remplacement de la technologie en faveur des réseaux Wi-Fi qui sont de plus en plus disponibles pourrait entraîner des pressions sur l'utilisation des services de transmission de données, et donner lieu à des pressions sur les PMAA. De plus, comme un pourcentage élevé des abonnés utilisent déjà des appareils dotés de fonctions évoluées, les clients pourraient dans l'avenir être portés à remplacer leurs appareils moins souvent, ce qui pourrait nous forcer à offrir davantage d'incitatifs promotionnels pour les encourager à changer d'appareil, et entraîner des pressions supplémentaires sur les frais d'acquisition et de fidélisation des abonnés. (Se reporter à *« Tendances »*, à la *rubrique 5.2*.)

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 visant la prestation aux abonnés de services de divertissement en dehors des foyers. En 2012, Shaw a lancé un tel 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 225 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 sous deux marques dérivées, soit Koodo Mobile et Public Mobile. Grâce au maintien d'une séparation entre les marques TELUS, Koodo et Public Mobile au moyen de propositions de valeur ciblées et de canaux de distribution distincts, y compris des canaux sur le Web, nous estimons être bien positionnés pour livrer concurrence aux autres fournisseurs de services mobiles. Nous offrons également un service postpayé à étiquette blanche par l'entremise d'une importante chaîne de magasins de détail. Nos initiatives visant à accorder la priorité aux clients, notre approche client transparente et nos programmes de fidélisation pourraient atténuer l'incidence des contrats d'une durée de deux ans et de trois ans qui seront renouvelés simultanément sous forme de contrats d'une durée de deux ans en 2016.

L'acquisition de Wind par Shaw entraînera une intensification de la concurrence au chapitre des services mobiles et des services filaires dans les principaux marchés urbains en Colombie-Britannique, en Alberta et en Ontario. Cependant, nous poursuivons notre stratégie à long terme rigoureuse, qui vise à investir dans les secteurs de croissance de notre société et à assurer la mise à exécution de nos initiatives visant à accorder la priorité aux clients. 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 afin de prendre en charge le service à la clientèle, de développer des technologies, d'investir dans nos canaux de distribution 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.

Expérience client

La fidélisation de notre clientèle et la probabilité que nos clients recommandent TELUS reposent sur notre capacité à fournir une expérience en matière de services qui répond aux attentes des clients ou qui excède ces attentes. En conséquence, si nous ne réussissons pas à répondre à ces attentes ou à les excéder, 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 ajouts nets d'abonnés diminuent ou 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. Nous continuons d'investir dans l'élaboration des services, dans la fiabilité des systèmes et du réseau, dans les membres de l'équipe et dans l'amélioration des systèmes et des processus. De plus, nous continuons de mettre en œuvre de nouvelles initiatives axées sur l'expérience client afin d'accroître la transparence et la simplicité de nos services pour les abonnés, dans le but de nous aider à différencier davantage nos services et de maintenir notre faible taux de désabonnement. (Se reporter à la *rubrique 2.2 « Impératifs stratégiques »*, et à la *rubrique 3*, *« Priorités de la société »*.)

Le remplacement de la technologie pourrait être préjudiciable à la part de marché, au volume et à la tarification

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 petites et moyennes entreprises (« PME »), et le marché des grandes entreprises.

Les progrès technologiques estompent les frontières 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. On s'attend à ce que les fournisseurs de programmation par contournement tels que Netflix et les concurrents traditionnels qui ont lancé leurs propres services par contournement se livrent concurrence pour acquérir une part du marché des téléspectateurs, ce qui pourrait accélérer le débranchement des services de télévision ou se répercuter sur la croissance du nombre d'abonnés et des produits liés à nos services de télévision et de divertissement. Nous nous attendons à une pression de l'industrie découlant de la distribution, des coûts et des tarifs liés au contenu, ainsi que des efforts déployés pour attirer des clients à l'échelle de la plupart des catégories de produits et services et des segments de marché.

Atténuation des risques : Nos initiatives de services multimédias de TV sur IP et de contournement nous permettent d'offrir la prochaine génération de services TV sur IP et, fait d'autant plus important, elles lient notre environnement de services par contournement à une plateforme, qui permet à TELUS de faire preuve de souplesse aux fins de la prestation de services par contournement. Elle facilite également l'offre de contenu multimédia en mode nuage et de tous les types de services sur demande, à l'aide de n'importe quel appareil et de n'importe quel réseau. En surveillant activement les faits nouveaux et les activités de prototypage internes concernant la concurrence au chapitre des produits et des marchés géographiques, nous pouvons 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, et notamment surveiller les fournisseurs de services de télécommunications à l'échelle mondiale afin de savoir quels services par contournement de prochaine génération ils offrent. 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 effectuons des investissements dans nos réseaux à large bande, y compris notre nouveau réseau à fibres optiques, afin d'accroître les vitesses, d'améliorer la fiabilité du réseau, d'accroître notre présence et de fournir une expérience client sans pareille dans l'industrie. Nous continuons également à offrir des produits et services novateurs tels que le service Télé OPTIK Mobile ou le stockage en nuage, à améliorer nos services au moyen d'offres groupées intégrées et à investir dans des initiatives axées sur les clients afin d'améliorer l'expérience client. Nous cherchons toujours énergiquement à adopter de nouvelles technologies et de nouveaux produits afin d'améliorer l'efficacité de nos services.

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 des nouveaux venus offrant des services VoIP, qui ciblent aussi bien le marché résidentiel que le marché des affaires.

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 et des occasions. 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 l'accroissement de la demande 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

Le marché des affaires continue de subir des pressions, particulièrement en Alberta, le prix du pétrole ayant chuté considérablement en 2015. Les services de transmission de la voix et de données font l'objet d'une banalisation croissante, et les tarifs liés aux services existants font de plus en plus l'objet de rabais en raison de l'intensification de la concurrence. En raison des récentes infractions à la cybersécurité dans les secteurs privé et public, de plus en plus de fonctions de sécurité et de protection des renseignements personnels sont intégrées aux autres solutions voix et données. De plus, 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 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 de plus en plus 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 au secteur des affaires, particulièrement dans les principaux centres urbains.

Atténuation des risques : Nous continuons d'accroître nos capacités, grâce à des initiatives prudentes en matière de développement de produits, à des acquisitions et à des partenariats, à la priorité accordée aux marchés verticaux clés (secteur public, secteurs des soins de santé, des services financiers et de l'énergie, et services de gros aux entreprises de télécommunications) et 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 Connexion Affaires TELUS) et aux solutions Internet des objets (« IdO »). 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. Par l'entremise de nos services d'impartition des processus d'affaires, nous facilitons l'innovation en matière d'expérience client, afin d'aider nos clients à réaliser des économies dans le cadre de leurs activités. 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 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-propriétaires 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 également se poursuivre. Bien que le marché de l'accès Internet haute vitesse soit de plus en plus établi, nous nous attendons à une croissance modérée continue du nombre d'abonnés au cours des prochaines années, ce qui nécessitera des investissements continus.

Atténuation des risques : Nous continuons d'investir dans nos réseaux et services à large bande, y compris notre réseau à fibres optiques, afin d'élargir la couverture et d'accroître la vitesse de notre service Internet haute vitesse, et nous accroissons 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 à atténuer les pertes de lignes résidentielles d'accès au réseau. Le service TELUS TV Satellite offert en Alberta et en Colombie-Britannique complète ou accroît la couverture de notre service TV sur IP nous permettant de 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. Nous continuons également d'investir dans d'autres initiatives de développement de produits, y compris les solutions foyers branchés et les solutions de Santé grand public, et nous élargissons les capacités liées au contenu du service Télé OPTIK en offrant des chaînes au moyen de forfaits Thématiques, ainsi que des options en matière de services par contournement offertes directement au moyen du décodeur.

Télédiffusion

Nous offrons le service Télé OPTIK à plus de 2,85 millions de foyers et d'entreprises 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 par rapport aux services de câblodistribution, et nous avons acquis une importante part du marché, le nombre d'abonnés s'élevant à plus de 1,0 million au 31 décembre 2015. Toutefois, rien ne garantit que nous pourrons maintenir une croissance 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, et des mesures prises par nos concurrents et fournisseurs de programmation. De plus, la concurrence au chapitre des services de contournement, y compris la concurrence de Netflix et des autres entreprises qui ont lancé leurs propres services par contournement, pourrait également se répercuter sur la croissance du nombre d'abonnés et des produits en accélérant le débranchement des services de télévision ou en réduisant les dépenses liées à ces services.

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, y compris les technologies de liaison, au lancement continu du réseau optique passif gigabit (« GPON », d'après l'anglais *gigabit passive optical network*) dans des régions choisies, et au déploiement continu de notre réseau à fibres optiques dans les foyers et les entreprises des collectivités situées en Colombie-Britannique, en Alberta et dans l'est du Québec. Nous continuons d'ajouter de nouvelles caractéristiques et capacités à nos services de télévision, y compris des services par contournement offerts par des tiers, 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 nos services 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 certains de nos concurrents sont propriétaires d'actifs offrant du contenu de radiodiffusion et continuent d'acquérir de tels actifs. Il se pourrait qu'une plus importante intégration verticale fasse en sorte que nous n'ayons pas accès à du contenu, ou que nous soyons obligés de payer des prix gonflés ou de nous conformer à des modalités non attrayantes pour acquérir du contenu.

Atténuation des risques : (Se reporter à l'analyse portant sur les risques et l'atténuation des risques présentée à la section *« 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 avec lesquels TELUS doit composer, ainsi qu'une description des mesures que nous avons prises afin de faire face à ces risques de façon proactive.

La demande 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) ainsi que du plus grand choix de ces téléphones et appareils, des services et applications multimédias à contenu plus riche, l'IdO [y compris les applications machine à machine (« MàM ») permettant la transmission de données et les autres technologies prêt-à-porter], la croissance des services infonuagiques 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, 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 l'offre d'une capacité adéquate et le maintien de niveaux de service élevés.

Atténuation des risques : Nos investissements continus dans les réseaux LTE, LTE évolués et 4.5G (déploiement de petites cellules hétérogènes), nous permettent de gérer la demande en matière de capacité en utilisant le spectre que nous détenons de manière plus efficace. Nous prévoyons apporter d'autres mises à niveau axées sur des normes aux fins du déploiement commercial de ces réseaux, afin d'offrir des solutions de connectivité dont le rendement est plus élevé. En outre, nos investissements dans les réseaux IP, dans les liaisons terrestres pour stations cellulaires fondées sur les technologies IP/la fibre, y compris nos petites cellules, et dans une infrastructure radio dotée de logiciels évolutifs, nous permettent de prendre en charge la migration vers les technologies LTE évoluées. Ces dernières sont actuellement disponibles en milieu urbain. L'élargissement des technologies LTE évoluées devrait accroître davantage la capacité et la vitesse du réseau et se traduire par une réduction des coûts par mégaoctet et par des services et applications multimédias à contenu plus riche, ainsi que par la prestation d'une expérience client supérieure. Certains exemples comprennent les schémas de modulation évolués afin d'améliorer l'efficacité de la largeur de bande, la diversité spatiale et le déploiement de petites cellules pour permettre la réutilisation efficace du spectre, l'accroissement de la capacité spectrale, ainsi que l'informatique et le stockage centralisés afin d'améliorer la capacité et de gérer la rentabilité de nos réseaux.

La croissance rapide des volumes de transmission mobile de données nécessite l'utilisation optimale et efficace de notre spectre. Nous avons élaboré une stratégie en matière de spectre afin de renforcer davantage notre capacité d'offrir des services Internet mobile aux Canadiens. Conformément à cette stratégie, nous avons plus que doublé le spectre que nous détenons au pays par suite de l'acquisition de licences de spectre concernant le spectre dans la bande de fréquence de 700 MHz, le spectre des SSFE-3 et le spectre dans la bande de fréquence de 2 500 MHz, dans le cadre des enchères de spectre pour les services sans fil tenues en 2014 et en 2015. Les licences de spectre acquises nous fournissent une capacité additionnelle en vue d'atténuer les risques liés à l'accroissement du trafic de données. De plus, nous avons amorcé le déploiement du spectre dans les bandes de fréquence de 700 MHz et de 2 500 MHz, et nous prévoyons utiliser les autres licences de spectre acquises ces dernières années, ainsi que le spectre supplémentaire sans licence, en fonction de l'évolution des écosystèmes de réseaux et d'appareils. Le spectre actuellement utilisé pour notre réseau AMRC sera éventuellement réaffecté entièrement à la technologie LTE. Notre service Wi-Fi public s'intègre de façon uniforme à notre réseau 4G et il permet le délestage du trafic de données du spectre de notre réseau mobile vers les points d'accès Wi-Fi qui sont de plus en plus disponibles. Le déploiement de la technologie des petites cellules accroît davantage l'utilisation efficace du spectre que nous détenons.

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 évoluées, LTE et HSPA+ aux fins de la croissance à moyen et à long terme des services mobiles à large bande. Nous prévoyons continuer à utiliser le réseau AMRC au moins jusqu'à la fin de 2016. Par ailleurs, nous amorcerons la mise hors service graduelle du réseau iDEN en 2016. Au cours de 2016, nous continuerons d'offrir du soutien aux abonnés qui utilisent le réseau privé Mike, et nous collaborerons avec ces abonnés afin d'assurer leur migration vers nos réseaux HSPA et LTE. Il est nécessaire de gérer de façon appropriée la mise hors service future du réseau AMRC et l'adaptation à d'autres fins du réseau iDEN, de manière à assurer l'utilisation optimale du spectre et des pylônes, à diminuer les coûts et à réduire au minimum les taux de désabonnement et les risques liés à leur fidélisation. De façon générale, au fur et à mesure que les technologies et les systèmes liés aux réseaux mobiles à large bande évolueront, il se pourrait que nos dépenses d'investissement futures soient plus élevées, car nos investissements continus dans les technologies pourraient entraîner des coûts plus élevés que ceux comptabilisés dans le passé.

Atténuation des risques : Nous avons pour pratique de continuellement optimiser les dépenses d'investissement de manière à générer des périodes de récupération raisonnables donnant lieu à des flux de trésorerie positifs découlant des investissements, 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, sont neutres sur le plan technologique.

Nos réseaux mobiles évoluent 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 migration des abonnés du réseau AMRC et du service Mike vers les appareils de transmission de données à haute vitesse fondés sur les technologies LTE et HSPA+, en vue d'accroître l'utilisation des services de transmission de données ainsi que les produits d'exploitation, et de réduire les coûts liés à l'exploitation et au maintien de plusieurs réseaux. Nous avons l'intention de procéder à la mise hors service de ces réseaux, et TELUS prend des mesures pour atténuer les répercussions sur nos abonnés.

Les ententes réciproques de partage de réseau conclues principalement avec Bell Canada ont facilité le déploiement de nos technologies mobiles 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 influer sur les développements liés aux technologies LTE évoluées, LTE et HSPA+ et d'en tirer profit.

Technologie perturbatrice

Le changement de paradigme lié à l'adoption par les consommateurs de technologies différentes telles que les services par contournement offerts par des concurrents et les réseaux Wi-Fi qui sont de plus en plus disponibles, pourrait avoir une incidence défavorable sur les flux de rentrées de TELUS. Par exemple, les réseaux Wi-Fi sont utilisés pour offrir des services de divertissement aux abonnés en dehors de leur foyer. Les fournisseurs de services par contournement tels que Netflix et d'autres entreprises ont lancé leurs propres services par contournement, et on s'attend à ce qu'ils se livrent concurrence pour acquérir une part du marché des services de divertissement. Ces facteurs, y compris l'accroissement de la demande des consommateurs à l'égard de services Wi-Fi en dehors du foyer, ainsi que de services par

contournement sur demande, à l'aide de n'importe quel appareil, pourraient entraîner un accroissement du taux de désabonnement de nos abonnés aux services mobiles, aux services TELUS TV et aux services Internet haute vitesse. (Se reporter à *« La vive concurrence dans le secteur des services sans fil devrait se poursuivre »*, à la *rubrique 10.2*, *« Concurrence »*.)

Atténuation des risques : En 2012, TELUS a lancé le service Télé OPTIK Mobile afin d'offrir des services mobiles sur les appareils mobiles, à l'aide de nos réseaux mobiles. Par ailleurs, la conclusion d'ententes de distribution avec des fournisseurs de services par contournement tels que Netflix et Crave TV nous ont permis d'améliorer notre service Télé OPTIK Mobile. Depuis le début de 2014, nous procédons activement à l'élargissement de notre réseau Wi-Fi public, en collaboration avec des milliers d'entreprises et un grand nombre d'importants sites sportifs et de divertissement. Ce service Wi-Fi public s'inscrit dans le cadre de notre stratégie en matière de réseaux, qui vise le déploiement de petites cellules qui peuvent être intégrées de manière homogène à notre réseau 4G mobile, faisant automatiquement passer au réseau Wi-Fi nos abonnés qui possèdent un téléphone intelligent et assurant le délestage du trafic de données de notre spectre pour les services sans fil.

Notre migration de grande envergure vers des centres de données nationaux, distribués sur le plan géographique, dotés de capacités de traitement et de stockage prêtes à l'emploi sur le marché qui permettent d'utiliser des technologies de virtualisation de fonctions réseau (NFV) et de réseautage défini par logiciel (SDN) à grande échelle, nous permettra de virtualiser la plus grande partie de notre infrastructure, et facilitera la mise en place d'un plan de contrôle commun aux fins de la coordination de nos réseaux virtualisés et non virtualisés. Par exemple, en ce qui concerne nos solutions mobiles, cette infrastructure permet le contrôle centralisé (virtuel) du réseau d'accès radioélectrique et, par le fait même, une gestion plus efficace et plus dynamique de notre spectre des radiofréquences.

Risques liés aux fournisseurs

La restructuration de fournisseurs ou l'abandon de produits pourraient 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 d'exploitation, qu'ils restructurent leurs activités, qu'ils se regroupent avec d'autres fournisseurs, ou qu'ils cessent de fabriquer des produits ou vendent leurs activités ou leurs produits à d'autres fournisseurs, ce qui pourrait se répercuter sur le développement futur des produits ou services que nous utilisons et sur le soutien relatif à ces produits ou services. Il n'existe aucune certitude que le dénouement de la stratégie d'un fournisseur quelconque ne touchera pas les services que nous fournissons à nos clients ni que nous ne devrons 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 a donné lieu à une dépendance accrue envers certains fabricants, qui pourrait accroître leur emprise sur le marché et nuire à notre capacité à acheter certains produits moyennant un coût abordable. 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 stratégies des fournisseurs et des dénouements éventuels des restructurations dans notre planification de croissance future ainsi que de l'entretien et du soutien liés à l'équipement et aux services. Nous avons mis en place des plans d'urgence raisonnables qui prévoient divers scénarios, notamment le recours à plusieurs fournisseurs, le maintien de relations solides avec les fournisseurs et une collaboration étroite avec d'autres utilisateurs des produits de manière à influer 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. 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 d'exploitation continus connexes constitue un facteur important pour le maintien de la position concurrentielle et des marges bénéficiaires. 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. Il n'existe aucune certitude que les initiatives proposées visant les systèmes TI ou les modifications des processus seront mises en œuvre de manière fructueuse, qu'elles seront mises en œuvre selon les échéanciers prévus ni que nous disposerons du personnel suffisamment qualifié pour mener ces initiatives à terme. Si nous ne sommes pas en mesure d'implémenter et de maintenir des systèmes TI efficaces en temps opportun, que nous ne réussissons pas à élaborer et à maintenir un cadre de gouvernance et d'exploitation efficace afin de prendre en charge la gestion du personnel, ou que nous n'arrivons pas à comprendre et à rationaliser nos nombreux systèmes existants et à satisfaire de manière proactive aux besoins d'affaires en constante évolution, cela pourrait avoir une incidence défavorable sur nos activités et sur notre performance financière.

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 outre, en raison de la maturité croissante des logiciels des distributeurs de services de télécommunications, nous adoptons des logiciels standards au sein de l'industrie pour les fonctions liées aux systèmes de soutien des affaires et aux systèmes de soutien opérationnel, et nous évitons de développer des logiciels personnalisés lorsque cela est possible. Cette situation nous permet de tirer parti des connaissances des distributeurs et des pratiques de l'industrie acquises grâce à la mise en œuvre de leurs plateformes au sein de nombreuses entreprises de télécommunications mondiales. 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 nous 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. Par ailleurs, nous continuons à effectuer d'importants investissements dans la résilience et la fiabilité des systèmes, afin de soutenir nos initiatives accordant la priorité aux clients.

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 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 les technologies de fibre optique jusqu'au quartier (FTTN). 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 fibre optique jusqu'aux locaux de l'abonné (FTTP), y compris les importants déploiements à Edmonton et à Vancouver (se reporter à *« Se doter de moyens nationaux »*, à la *rubrique 2.2*), qui prennent en charge des largeurs de bande supérieures.

Outre les améliorations continues aux technologies FTTN, nous surveillons activement le développement et l'acceptation par les entreprises de télécommunications des normes FTTx concurrentes proposées (comme la norme FTTP et la norme de fibre optique jusqu'au point de distribution [FTTDp]). L'une ou plusieurs de ces solutions à fibres optiques pourraient constituer une technologie plus pratique que les lignes de cuivre actuelles pour le déploiement de multiplexeurs d'accès xDSL dans les nouveaux quartiers ou nouveaux immeubles d'habitation. Nous examinons des modèles opérationnels aux fins du déploiement financièrement viable des technologies fondées sur la 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 de services résidentiels 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 commune.

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. Cette solution est à l'étape des essais pratiques et elle vise à remplacer les services de téléphonie analogique existants dans les régions desservies par des installations à fibres optiques. Cette solution peut être élargie pour offrir des services de téléphonie supplémentaires au moyen de l'infrastructure de services de téléphonie analogique existante, et elle a été conçue de manière à remplacer la plateforme actuelle. Nous avons également amorcé le déploiement de notre solution de téléphonie IP de prochaine génération pour les abonnés des services d'affaires, dont le but est de remplacer les plateformes VoIP existantes pour services d'affaires et de couvrir les régions où l'accès au moyen de la fibre optique est offert. Nous avons amorcé le déploiement de solutions IP convergentes dans le marché des services résidentiels, aux fins de la prestation de services de téléphonie et de services vidéo et Internet à l'aide de la même infrastructure à large bande. Cependant, l'échange d'informations entre des fournisseurs de services dotés d'infrastructures à large bande différentes est encore à un stade peu avancé.

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, d'assurer la prestation de nos services résidentiels évolués ainsi que d'assurer la convergence des services mobiles et filaires. 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. Afin de prendre en charge cette stratégie, nous pourrions mettre les lignes de téléphonie analogique de type classique hors service et utiliser des lignes d'accès à large bande strictement numérique. Toutefois, l'accès à large bande strictement numérique pourrait se révéler non réalisable ou non viable financièrement dans de nombreuses régions pendant un certain temps, surtout dans les régions rurales et éloignées. En conséquence, nous prévoyons prendre en charge pendant un certain temps encore les systèmes de transmission de la voix existants et ceux fondés sur la technologie IP et engager des frais en vue de maintenir les deux systèmes. Il y a un risque que les investissements dans les systèmes de transmission de la voix IP 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 IP 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 réseau téléphonique public commuté en place dans certaines régions, ce qui pourrait donner 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 liées au réseau à large bande évolué, y compris FTTP, 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, ce qui nous aide 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 distinctes dans un seul environnement aux fins de la prestation de services de transmission de la voix. Nous comptons notamment regrouper notre nouvelle solution VoIP pour les clients résidentiels sur la même plateforme qui prend en charge la téléphonie mobile. Nous examinons les occasions de rationaliser notre infrastructure existante de services de transmission de la voix afin de gérer les coûts. Par ailleurs, 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 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 fonctionnant individuellement 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 atténuons le risque de mise en œuvre au moyen de nos architectures modulaires, de nos investissements dans les laboratoires, d'essais par des membres du personnel, de nos partenariats avec des intégrateurs de systèmes, le cas échéant, de l'utilisation de matériel couramment utilisé dans le cadre du déploiement de la plupart des

technologies IP en Amérique du Nord, et de la mise en œuvre de technologies de virtualisation, lorsque cela est possible. De plus, nous jouons un rôle actif au sein d'un certain nombre d'organismes de normalisation tels que Metro Ethernet Forum et IP Sphere, de manière à favoriser une nouvelle stratégie relative à l'infrastructure IP qui tire parti de la fonctionnalité axée sur les normes, ce qui pourrait simplifier davantage nos réseaux.

La mise en place d'installations à fibres optiques optimisées au moyen des solutions de téléphonie IP est coûteuse et complexe, et les calendriers de mise en œuvre sont à longue échéance

La mise en place d'installations à fibres optiques dans de nouvelles collectivités et régions nécessite des investissements importants et une bonne planification, et les calendriers de mise en œuvre sont à longue échéance. Cette solution pourrait ne pas être viable dans les collectivités où l'équipement de transmission de la voix existant doit être remplacé immédiatement. Donner l'accès au réseau à fibres optiques aux abonnés qui utilisent uniquement les services de téléphonie résidentiels pourrait ne pas être rentable, et empêcher par le fait même le remplacement complet des technologies existantes.

Atténuation des risques : Nous atténuons le risque lié aux calendriers de mise en œuvre en continuant de maintenir nos installations de commutation existantes et en nous efforçant de maintenir l'expertise technologique voulue, l'accès à du matériel de remplacement ainsi que des programmes d'entretien réguliers. Nous prenons en charge la téléphonie IP par l'intermédiaire d'une installation d'accès à base de lignes de cuivre en déployant la technologie de passerelle d'accès aux lignes qui sert à brancher l'équipement générique de nos abonnés aux plateformes de téléphonie IP, ce qui nous procure un moyen plus rentable d'offrir à ces abonnés la fiabilité et les capacités améliorées de ces solutions.

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 catégorie de services offerts sur Internet qui sont en concurrence directe avec les services de télévision payante traditionnels et les services vidéo, ainsi qu'avec les services mobiles et filaires de transmission de la voix et les services de messagerie. 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. Bien que nous ayons conçu un réseau IP qui n'a pas éprouvé de problèmes de congestion importants au cours de 2015, il n'existe aucune certitude que nous ne devrons pas composer avec une telle congestion dans l'avenir.

Atténuation des risques : Nous avons noté l'existence de points de congestion 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 continuons d'investir dans notre réseau afin de prendre en charge l'accroissement de la capacité, et nous trouvons également de nouvelles solutions, comme les forfaits de données plus flexibles, pour faire face aux défis posés par les fournisseurs de services par contournement. Ces investissements comprennent le déploiement continu de notre réseau à fibres optiques, ainsi que les investissements pluriannuels annoncés en 2015, qui visent à brancher à notre réseau gigabit les foyers et les entreprises situés Vancouver et à Edmonton.

10.4 Questions de réglementation

Nos services de télécommunications, de diffusion et de radiocommunication sont réglementés par les lois fédérales par le truchement du CRTC, du ministre de l'Innovation, des Sciences et du Développement économique, et du ministre du Patrimoine canadien. Ces lois et les règlements connexes concernent notamment les tarifs, les modalités visant la prestation de services de télécommunications, la concession de licences pour les services de diffusion, la concession de licences de spectre et de licences pour appareils radio, ainsi que les restrictions à la propriété et le contrôle par des non-Canadiens. L'issue des instances réglementaires, des procédures, des appels, des annonces en matière de politiques, des procédures judiciaires et des autres faits nouveaux pourrait se répercuter sensiblement sur nos procédures opérationnelles et sur notre rentabilité.

À la suite des élections fédérales tenues au Canada en octobre 2015, le nouveau gouvernement a annoncé que les responsabilités de l'ancien ministère d'Industrie Canada incombent maintenant au nouveau ministère de l'Innovation, des Sciences et du Développement économique.

Licences de radiocommunication et exigences relatives aux services d'itinérance mobile et au partage des pylônes d'antennes

Récente décision judiciaire – White c. Châteauguay (Ville de)

Le 30 mai 2014, la Cour d'appel du Québec (la « Cour ») a énoncé qu'une municipalité peut déterminer l'emplacement d'un système de radiocommunication (y compris une antenne de communication). La Cour a également énoncé qu'aucune autorité judiciaire n'établit que la détermination, par une municipalité, de l'emplacement d'un système de radiocommunication va à l'encontre des compétences fédérales en matière de radiocommunications et de télécommunications. Cette décision pourrait avoir une incidence sur la capacité d'une entreprise de services de télécommunications mobiles de déterminer l'emplacement et d'installer des pylônes et d'exploiter son réseau dans la province de Québec et ailleurs. Une demande d'autorisation d'interjeter appel de cette décision a été accueillie par la Cour suprême du Canada le 29 janvier 2015, et la Cour suprême a instruit l'appel le 9 octobre 2015. Nous ne nous attendons pas à ce qu'une décision soit rendue avant le milieu de 2016.

Cadre portant sur le transfert de spectre mobile

Le 28 juin 2013, le ministère de l'Innovation, des Sciences et du Développement économique 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 ministère doit approuver tous les transferts de licences concernant le spectre mobile commercial, y compris les transferts prospectifs, les transferts réputés et les transferts réels de licences d'un titulaire de licences à un autre. En conséquence, d'autres obstacles ayant trait au moment auquel les transferts ont lieu et à leur approbation pourraient entraver les transferts de licences de spectre.

Cadre portant sur les licences de spectre des SSFE-4

Le 21 mai 2014, le ministère de l'Innovation, des Sciences et du Développement économique a amorcé une consultation et, le 18 décembre 2014, a publié la Décision sur un cadre politique, technique et de délivrance de licences pour services mobiles par satellite et services sans fil évolués (SSFE-4) dans les bandes 2 000–2 020 MHz et 2 180–2 200 MHz. Des licences pour la moitié du spectre, soit 20 MHz, qui n'a jamais fait l'objet d'enchères, sont actuellement octroyées pour les réseaux par satellite et les réseaux terrestres au pays, mais ce spectre n'a jamais été déployé. Le 1er avril 2015, le ministre de l'Industrie a accru de 20 MHz à 40 MHz le spectre des licences existantes concernant la bande de 2 GHz dans le cadre des autorisations de licence du service mobile par satellite (SMS) et de la composante auxiliaire terrestre (CAT). Le ministère a également donné aux titulaires de licences l'option de choisir le sens des liaisons duplex de la bande 2 000 à 2 020 MHz pour les réseaux terrestres, et il a retiré l'exigence concernant les appareils à deux modes.

Modifications de la politique visant la bande de 3 500 MHz

Le 19 août 2014, le ministère de l'Innovation, des Sciences et du Développement économique a amorcé une consultation et, le 18 décembre 2014, a publié les Décisions relatives aux modifications de la politique visant la bande de 3 500 MHz (3 475 MHz–3 650 MHz) et sur un nouveau processus de délivrance des licences, qui fait suite au document intitulé Décisions relatives au renouvellement de licences exploitées dans les bandes de 2 300 MHz et de 3 500 MHz publié par le ministère en novembre 2013. Le ministre de l'Innovation, des Sciences et du Développement économique a décidé de réaffecter le spectre dans la bande de 3 500 MHz de manière à permettre l'accès au spectre pour les services mobiles dans l'ensemble de la bande. Dans le cadre de cette réaffectation fondamentale et par suite des autres consultations

effectuées, tous les systèmes d'accès sans fil à utilisation fixe seront assujettis à une éventuelle transition à un nouveau plan de répartition de la bande permettant une utilisation flexible de la bande. D'ici là, toutes les licences dans la bande de 3 500 MHz garderont leur statut de licences pour services fixes seulement. Le 5 janvier 2016, nous avons présenté une demande de transfert au ministère aux fins de l'échange de spectre entre TELUS et un important fournisseur de services Internet à large bande, qui concerne l'échange de nos licences visant le spectre dans la bande de fréquence de 3 500 MHz dans les marchés secondaires et tertiaires contre les licences de spectre pour les STSF de ce fournisseur dans des marchés similaires. D'ici à l'approbation par le ministère de cette transaction proposée, nous détenons 124 licences pour du spectre fixe seulement dans la bande de fréquence de 3 500 MHz, pour lesquelles nous avons versé un montant total de 6,5 millions de dollars dans le cadre des enchères tenues en 2004 et en 2005.

Publication de la Décision sur la réattribution de la bande de 600 MHz

Le 14 août 2015, le ministère de l'Innovation, des Sciences et du Développement économique a publié la Décision sur la réattribution de la bande de 600 MHz, avis SLPB-004-15. Dans cette décision, le ministère a annoncé qu'il a l'intention de participer à un processus conjoint de réattribution de la bande de fréquence de 600 MHz avec les États-Unis, et d'adopter la structure de répartition des bandes mobiles qui découlera de la mise aux enchères incitatives de la Commission fédérale des communications (« FCC ») devant débuter le 29 mars 2016. Nous nous attendons à ce que le ministre de l'Innovation, des Sciences et du Développement économique effectue, en temps voulu, des consultations concernant le cadre pour l'attribution de licences (y compris les règles concernant les enchères), lorsque la mise aux enchères aux États-Unis aura pris fin. Il est donc improbable que des enchères concernant le spectre dans la bande de fréquence de 600 MHz aient lieu au Canada en 2016. Il y a un risque que certains fournisseurs puissent bénéficier d'un traitement de faveur. TELUS fera valoir que tous les fournisseurs doivent être traités sur un pied d'égalité lors des enchères.

Conformité aux conditions relatives aux licences d'autorisation de radiocommunication et à la réglementation sur les télécommunications

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

Bien que nous estimions satisfaire dans l'ensemble aux conditions relatives à nos licences d'autorisation de radiocommunication, 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 relatives aux licences d'autorisation de radiocommunication pourrait entraîner la révocation de nos licences et/ou des pénalités.

Le 16 décembre 2014, le projet de loi C-43, *Loi nº 2 sur le plan d'action économique de 2014*, a reçu la sanction royale, et les dispositions régissant les sanctions administratives pécuniaires prévues dans la *Loi sur les télécommunications* et dans la *Loi sur la radiocommunication* ont maintenant prise d'effet. Les modifications générales portant sur les sanctions administratives pécuniaires qui ont été apportées à la *Loi sur les télécommunications* s'appliquent aux contraventions aux dispositions de la loi ou à toute décision ou tout règlement du CRTC en vertu de cette loi. En vertu des modifications, le CRTC sera en mesure d'imposer à une société des sanctions administratives pécuniaires d'un montant maximal de 10 millions de dollars pour la première infraction, et d'un montant maximal de 15 millions de dollars pour chaque infraction subséquente. Les modifications portant sur les sanctions administratives pécuniaires apportées à la *Loi sur la radiocommunication* sont plus ciblées et s'appliquent à l'utilisation non autorisée d'appareils radio, aux contraventions aux nouvelles exigences visant les brouilleurs, ainsi qu'aux contraventions aux règles, normes et procédures relatives aux enchères. Le 27 mars 2015, le CRTC a publié le Bulletin d'information de Conformité et Enquêtes de Télécom CRTC 2015-111, « Lignes directrices relatives au régime général de sanctions administratives pécuniaires en vertu de la *Loi sur les télécommunications* », dans lequel il énonce son approche à l'égard de la conformité et de l'application de la loi, ainsi que la manière dont il entend utiliser ses nouveaux pouvoirs pour imposer des sanctions administratives pécuniaires.

Atténuation des risques : Nous continuons à nous efforcer de nous conformer à l'ensemble des conditions de licence et de renouvellement, et nous prévoyons participer aux futures enchères de spectre pour les services sans fil. 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 autres entreprises, en ce qui a trait aux blocs de spectre pouvant être acquis dans le cadre des enchères, ou qu'elles puissent acquérir des licences de spectre disponibles à la vente auprès de nouveaux venus. Les nouveaux venus font maintenant partie de groupes établis et bien financés, et nous ferons valoir qu'il n'y a pas lieu de leur accorder un traitement préférentiel.

Nous examinons et améliorons actuellement nos programmes, pratiques et procédures en matière de conformité compte tenu du régime de sanctions administratives pécuniaires ayant une portée plus étendue en vertu de la *Loi sur les télécommunications* et de la *Loi sur la radiocommunication*, qui ont maintenant prise d'effet.

Examens réglementaires et examens par le gouvernement fédéral

Le CRTC a tenu des instances publiques ayant notamment pour objet l'examen des services filaires de gros (y compris le bien-fondé de rendre obligatoire l'accès par les concurrents à nos installations FTTP), des services mobiles de gros et du cadre réglementaire relatif aux entreprises de télédiffusion. Il a également amorcé une instance sur les services de télécommunications de base (y compris le mécanisme national de contribution).

Examen des services filaires de gros

Le 22 juillet 2015, le CRTC a publié la Politique réglementaire de télécom CRTC 2015-326, « Examen du cadre des services filaires de gros et des politiques connexes ». Cette décision constitue une mise à jour du cadre du Conseil relatif à la prestation de services filaires de gros réglementés, et ce cadre demeurera en place pendant au moins cinq ans. La décision maintient en grande partie le *statu quo* établi dans le cadre relatif aux services filaires de gros publié par le Conseil en 2008, sauf en ce qui a trait à deux exceptions principales. Premièrement, le Conseil a ordonné la mise en place de services d'accès à Internet haute vitesse de gros dégroupés pour les fournisseurs de services Internet concurrents. Ces services comprendront l'accès aux installations FTTP. Cette exigence sera mise en place graduellement dans les diverses zones géographiques, en débutant par les principaux marchés de l'Ontario et du Québec, à savoir les territoires de desserte de Bell Aliant, de Bell Canada, de Cogeco, de Rogers et de Vidéotron. Le Conseil a amorcé une instance de suivi afin de déterminer les coûts et les tarifs de gros fondés sur les coûts qui sont appropriés dans les régions où le dégroupement des services d'accès à Internet haute vitesse de gros était permis. Le Conseil n'a pas établi de calendrier relativement à la mise en application des nouvelles exigences dans les territoires de desserte traditionnels de TELUS en Alberta, en Colombie-Britannique ou au Québec. La mise en place de ce nouveau service dépendra en fin de compte de la demande pour ce service à divers endroits. Deuxièmement, le Conseil a déterminé que la fourniture de l'accès aux lignes locales dégroupées aux concurrents ne sera plus obligatoire et sera progressivement éliminée sur une période de transition de trois ans. Les lignes locales dégroupées sont les lignes en cuivre qui permettent le raccordement des foyers et des entreprises aux centraux du réseau de TELUS. Les concurrents utilisent ces lignes pour fournir des services de transmission de la voix ou des services Internet à faibles vitesses à leur clientèle de détail.

Le 20 octobre 2015, Bell Canada a déposé une demande de révision et de modification auprès du CRTC, qui vise à modifier certains aspects de la Politique réglementaire de télécom CRTC 2015-326, et a également saisi le gouverneur en conseil (le Cabinet fédéral) d'un recours ayant pour objet d'infirmer les constatations qui rendraient obligatoire l'accès aux installations FTTP par les entreprises de services locaux titulaires et les câblodistributeurs aux fins de la prestation de services de gros. TELUS est intervenue relativement à ces demandes, pour faire en sorte que la fourniture de services de gros obligatoire se limite à l'accès à ses réseaux FTTP. Allstream Inc. et MNSi Internet Inc. ont également déposé des demandes de révision et de modification distinctes au CRTC, qui portent sur le cadre d'élimination progressive de l'accès aux lignes locales dégroupées et ont pour objet de faire en sorte que la fourniture continue de ces services soit prolongée au-delà de la période d'élimination progressive prévue, qui est de trois ans. TELUS a contesté les demandes déposées par Allstream Inc. et MNSi Internet Inc.

TELUS ne s'attend pas à ce que la décision du CRTC ou les diverses demandes de révision de cette décision aient une incidence défavorable significative à court terme. En raison de la mise en application graduelle de la fourniture de services de gros obligatoire ayant trait à l'accès à nos réseaux FTTP, il est encore trop tôt pour déterminer l'incidence à long terme de cette décision sur TELUS. La décision selon laquelle la fourniture de l'accès aux lignes locales dégroupées aux concurrents ne sera plus obligatoire et que la fourniture de l'accès à ces lignes sera éliminée progressivement au cours d'une période de transition de trois ans ne devrait pas avoir une incidence significative sur les activités de TELUS.

Examen des services mobiles de gros

Le 5 mai 2015, le CRTC a rendu sa décision après avoir conclu son examen des services mobiles de gros. Il a été principalement décidé que le CRTC réglementerait les tarifs d'itinérance liés aux services de gros basés sur la technologie GSM au pays que TELUS, Rogers et Bell facturent aux nouveaux fournisseurs de services mobiles. Des propositions de tarifs provisoires ont été déposées par TELUS, Rogers et Bell le 4 juin 2015, en fonction du tarif maximal que chacun de ces fournisseurs facturait à cette date pour des services d'itinérance de gros basés sur la technologie GSM au pays. Le 23 novembre 2015, TELUS, Rogers et Bell ont déposé des propositions de tarifs définitifs basés sur la méthode d'établissement des coûts de la phase II du CRTC. Le CRTC a amorcé l'examen des propositions de tarifs, et on s'attend à ce que les tarifs définitifs soient annoncés vers la fin de 2016. Bien que TELUS ne s'attende actuellement pas à ce que la décision ait une incidence importante sur ses activités, elle évaluera cette incidence lorsque les tarifs d'itinérance définitifs liés aux services de gros auront été approuvés.

En août 2015, le Consortium des Opérateurs de Réseaux Canadiens inc. (le « CORC ») a déposé une demande auprès du CRTC, dans laquelle il demande à ce dernier de mandater les services de gros des opérateurs de réseaux virtuels mobiles, et de réglementer les tarifs liés au partage des pylônes d'antennes. TELUS et les autres parties intéressées ont déposé une réponse dans laquelle ils contestent cette demande. On s'attend à ce qu'une décision concernant la demande déposée par le CORC soit rendue au premier semestre de 2016.

Services de télécommunications de base

Le 9 avril 2015, le CRTC a publié l'Avis de consultation de télécom CRTC 2015-134, dans lequel il annonce qu'il compte procéder à un examen en deux phases afin de déterminer les services de télécommunications (p. ex., voix et large bande) dont tous les Canadiens ont besoin pour participer à l'économie numérique. La première phase constitue une phase de collecte d'information dans le cadre de laquelle le CRTC examinera ses politiques en matière de services de télécommunications de base et recueillera de l'information afin de mieux comprendre quels services de télécommunications sont offerts à l'échelle du Canada et de déterminer si des régions sont mal desservies ou non desservies. Dans le cadre de la deuxième phase de l'examen, le CRTC consultera les Canadiens pour leur demander de fournir des commentaires sur les questions mises en évidence. À la suite de la deuxième phase, le CRTC tiendra une audience publique à compter du 11 avril 2016. L'examen effectué par le CRTC consistera notamment à déterminer si le service Internet à large bande devrait constituer un service de télécommunications de base et si des changements doivent être apportés au Fonds de contribution national, en vertu duquel les services de transmission de la voix dans les zones de desserte à coût élevé sont subventionnés (le service de relais vidéo étant prévu en 2016). Bien qu'elle appuie l'inclusion des services à large bande dans les services de télécommunications de base selon des vitesses de téléchargement de 5 Mbps et des vitesses de téléversement de 1 Mbps, TELUS s'oppose à toutes nouvelles exigences réglementaires concernant la fourniture de services à large bande et à l'établissement de nouvelles subventions aux fins des services à large bande en vertu du Fonds de contribution national. Nous nous attendons à ce que le Conseil publie une décision découlant de cette instance; toutefois, il est trop tôt pour déterminer l'incidence de l'issue de cette instance sur TELUS.

Réseaux 9-1-1

Le 9 juillet 2015, le CRTC a publié l'Avis de consultation de télécom CRTC 2015-305, « Questions ayant trait à la fiabilité et à la résilience des réseaux 9-1-1 ». Le CRTC a annoncé que cette instance constitue une mesure préventive et qu'il procédera à un examen de la fiabilité et de la résilience des réseaux 9-1-1, des normes de qualité pour les réseaux et d'autres questions, afin de déterminer s'il est nécessaire de mettre en place de nouvelles mesures réglementaires. TELUS a présenté ses observations concernant cette instance, relativement à laquelle une décision n'a pas encore été publiée. Nous ne nous attendons pas à ce que l'examen du CRTC ait une incidence significative sur les activités de TELUS.

Consultation publique sur les services de télédiffusion et de distribution (examen lié à la conversation Parlons télé)

En septembre 2014, le CRTC a terminé l'examen du cadre réglementaire relatif aux services de télédiffusion. Un certain nombre de questions ont été analysées dans le cadre de cette instance, y compris la proposition du CRTC visant à accroître la capacité des consommateurs à pouvoir s'abonner à des services de programmation à la carte, la nécessité d'exiger des paiements de contribution des fournisseurs de contenu qui en sont actuellement exemptés et les façons d'établir des tarifs de gros pour les services de programmation dans un contexte qui offre plus de choix aux consommateurs. Le CRTC a maintenant publié toutes les décisions de politique liées à cette consultation, ainsi que le nouveau Code sur la vente en gros annoncé dans la Politique réglementaire de radiodiffusion CRTC 2015-438, qui devrait aider TELUS à s'assurer que les coûts liés au contenu cadrent avec la demande des consommateurs. TELUS est d'avis que son approche en matière de services de télévision est très semblable à celle décrite dans ces décisions de politique, et elle ne s'attend pas à ce que ces décisions aient une incidence significative sur nos activités. Le 22 décembre 2015, Bell Canada a été autorisée à interjeter appel de la décision du CRTC concernant le nouveau Code sur la vente en gros.

En janvier 2016, le CRTC a publié la Politique réglementaire de radiodiffusion CRTC 2016-1, dans laquelle il annonce la mise en place d'un nouveau Code des fournisseurs de services de télévision. Ce nouveau code permettra de s'assurer que les consommateurs abonnés à des services de télévision disposent de renseignements qui leur permettront d'effectuer des choix éclairés à l'égard de leurs services de télévision; il traite également de questions comme l'utilisation d'un langage clair, l'énonciation de tous les frais, la promotion des forfaits, la rapidité des appels de service et les remises lors de pannes de service. Il contient également des clauses qui exigent un résumé clair de toute l'information essentielle énonçant les chaînes sélectionnées par le client, tous les frais, et des renseignements à l'égard du processus de plainte et du recours disponible. Dans le cadre d'un événement connexe, le CRTC a publié l'Avis de consultation de radiodiffusion et de télécom CRTC-2015 239 le 4 juin 2015. Cet avis porte sur l'examen du mandat du bureau du Commissaire aux plaintes relatives aux services de télécommunications (le « CPRST »), y compris toute modification concernant la gouvernance et les procédures du CPRST qui pourrait s'avérer nécessaire aux fins de l'examen des plaintes concernant les services de télévision présentées en vertu d'un code pour les consommateurs. Une audience a eu lieu en novembre 2015, et une décision devrait être rendue en 2016.

Le 14 septembre 2015, le CRTC a publié l'Avis de consultation de radiodiffusion CRTC 2015-421, lequel qui prévoit la révision du cadre politique relatif à la programmation télévisuelle locale et communautaire, et le 20 octobre 2015, il a publié l'Avis de consultation de radiodiffusion CRTC 2015-467, qui prévoit la révision des politiques liées aux fonds de production indépendante certifiés; ces deux instances ont pour but d'examiner le financement de ces fonds.

Ni l'une ni l'autre de ces instances ne devrait avoir une incidence significative sur les activités de TELUS.

Atténuation des risques : Nous participons aux instances de suivi du CRTC concernant la mise en place des nouveaux services d'accès à Internet haute vitesse de gros dégroupés pour les FSI concurrents en Ontario et au Québec, y compris en ce qui a trait aux questions liées à la configuration des services et aux coûts relatifs aux tarifs, aux suppléments et au recouvrement des coûts, de manière à influer sur la mise en place des services dans nos territoires de desserte, si la mise en place progressive de ces services a lieu.

Nous avons participé à l'instance concernant les services mobiles de gros afin de démontrer que le marché des services mobiles est concurrentiel et qu'il n'y a pas lieu d'ajouter d'autres règles du CRTC en ce qui a trait aux services mobiles de gros, y compris les tarifs d'itinérance et les tarifs liés à l'accès aux pylônes et aux emplacements aux fins des services mobiles. Nous avons déposé des études de coûts concernant la phase II, qui soutiennent une proposition de tarifs comprenant des tarifs définitifs pour les services d'itinérance mobiles qui s'appliqueraient aux nouveaux venus offrant des services mobiles.

Nous participons à l'examen des services de télécommunications de base, et nous nous opposons à toute nouvelle subvention financée par l'industrie en ce qui a trait aux services à large bande ou aux autres services.

Nous avons participé à l'examen des réseaux 9-1-1 afin d'assurer un accès efficace aux services d'urgence essentiels pour garantir la santé et la sécurité de la population canadienne.

Nous avons participé à la consultation du CRTC concernant la modification du cadre réglementaire qui s'applique aux services de télévision, et nous avons soutenu le CRTC relativement à son objectif qui vise à faire en sorte que nos abonnés des services de télévision bénéficient d'un plus grand choix. Nous nous sommes concentrés sur les modifications qui doivent être apportées au cadre réglementaire afin de résoudre les questions liées à l'intégration verticale du secteur de la radiodiffusion et aux tarifs de gros artificiellement élevés pour des services de programmation maintenus par l'intermédiaire de la vente de services au moyen de gros forfaits (ne reflétant pas la demande des consommateurs à l'égard d'un service donné dans le cadre de tels gros forfaits). Notre approche en matière de services de télévision cadre en grande partie avec les décisions de politique que le CRTC a publiées récemment et qui sont décrites ci-dessus. Ces décisions devraient nous aider à composer avec les préoccupations que soulève l'intégration verticale dans l'industrie de la radiodiffusion.

Code sur les services sans fil du CRTC de portée nationale/ Lois provinciales visant la protection des consommateurs

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.

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'appliquerait 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 veut dire qu'avec prise d'effet le 3 juin 2015, le Code sur les services sans fil s'applique 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 aurait été réduit sur une période supérieure à 24 mois, ce qui était est le cas pour tous les contrats de services sans fil mobiles d'une durée de trois ans qui n'avaient pas encore pris fin le 3 juin 2015, ne sont pas conformes au Code sur les services sans fil. En conséquence, nous avons supprimé le solde pour l'appareil en ce qui a trait aux contrats d'une durée de trois ans conclus avant le 3 juin 2013.

Plusieurs provinces, y compris l'Ontario et le Québec, ont promulgué une loi visant la protection des consommateurs ayant une incidence sur les services mobiles. Il y a lieu de noter que la Nouvelle-Écosse a abrogé sa loi sur les contrats visant les services mobiles au milieu de 2015, au motif que le Code sur les services sans fil du CRTC s'applique à tous les contrats visant des services mobiles signés par des consommateurs. Étant donné que les règles fédérales et provinciales ne sont pas entièrement harmonisées, il pourrait s'avérer coûteux et difficile, voire complexe, de nous conformer aux règles dans tous les ressorts territoriaux, et rien ne garantit que les autorités considéreront que nous respectons toutes les règles.

Atténuation des risques : Nous favorisons les exigences prescrites dans le 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. 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. 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.

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), ainsi que la *Loi sur la radiodiffusion*, de même que par les règlements connexes. Bien que nous croyions être en conformité avec les lois applicables, rien ne garantit qu'une décision future du CRTC ou de Patrimoine canadien 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 réputées être des entreprises de télécommunications canadiennes en vertu de ces lois, entre autres exigences, le niveau de propriété d'actions ordinaires de TELUS par des non-Canadiens ne doit pas dépasser 33⅓ %, et nous ne devons pas autrement être contrôlés par des non-Canadiens.

Atténuation des risques : La réglementation sur les télécommunications donne à TELUS, qui est une société de portefeuille composée 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 radiodiffusion* et de la *Loi sur la radiocommunication* (en vertu de laquelle les exigences en matière de propriété et de contrôle canadiens ont subséquemment fait l'objet de renvois à la *Loi sur les télécommunications*). 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 détenues par des sociétés non canadiennes selon l'ordre inverse d'enregistrement. Nous avons mis en place des contrôles raisonnables pour surveiller les niveaux de propriété étrangère, à l'aide d'un système de réservation et de déclaration.

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 connexes, 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 d'exploitation et leurs soumissions dans le cadre des enchères de licences de spectre, ainsi que pour tirer parti de toute règle spéciale concernant les enchères de spectre qui s'applique 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 l'élimination dans les meilleurs délais des restrictions à la propriété étrangère qui visent les entreprises de télécommunications et les entreprises de distribution de radiodiffusion.

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 (licence renouvelée jusqu'au 31 août 2016). En juillet 2014, le CRTC a approuvé notre demande de licence d'exploitation d'un service télé à la carte national (dont l'échéance prévue est le 31 août 2020).

Application du cadre de réglementation de l'intégration verticale

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 qui sont à la fois propriétaires de services de programmation et de réseaux de distribution (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. Par suite de l'instance liée à la conversation *Parlons télé* pour laquelle une analyse est présentée ci-dessus, le CRTC a accru sa capacité à composer avec les pratiques anticoncurrentielles en remplaçant le code de conduite par un nouveau code sur la vente en gros qui aura force de loi. Ce nouveau code sur la vente en gros comprend de nombreuses nouvelles dispositions concernant les pratiques abusives qu'utilisent les sociétés de radiodiffusion intégrées verticalement relativement à la fourniture de leurs services de programmation. Le 22 décembre 2015, Bell Canada a été autorisée à interjeter appel de la décision du CRTC concernant le nouveau Code sur la vente en gros.

Dans la Décision de radiodiffusion et de télécom CRTC 2015-26, « Plainte contre Bell Mobilité inc. et Québecor Média inc., Vidéotron ltée et Vidéotron s.e.n.c. alléguant une préférence et un désavantage indus et déraisonnables concernant les pratiques en matière de facturation de leurs services de télé mobile Télé mobile de Bell et illico.tv », le CRTC a ordonné à Bell Mobilité et à Vidéotron de cesser d'accorder un avantage injuste à leurs services de télé mobile sur le marché au détriment d'autres fournisseurs de contenu Internet, en exemptant leurs propres services de télé mobile des frais d'utilisation de données mensuels standards. Bell Mobilité a sollicité et s'est vu accorder une autorisation d'interjeter appel de cette décision auprès de la Cour d'appel fédérale.

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 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 telles que les 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.

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 bénéficient d'une préférence indue.

Nous favorisons l'application d'un régime 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. Nous continuons de préconiser la mise en œuvre rigoureuse et au moment opportun des balises réglementaires concernant l'intégration verticale établies par le CRTC, et l'application judicieuse d'autres balises, au besoin.

10.5 Ressources humaines

Maintien de l'effectif, embauche et engagement

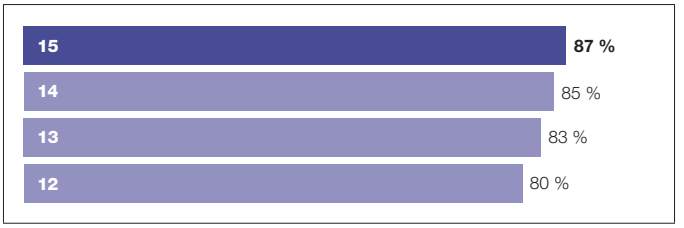
Notre succès repose sur les compétences, l'expérience et l'engagement des membres de notre équipe. La perte d'employés clés, par suite d'attrition ou de départs à la retraite, ou la détérioration du moral général et de l'engagement des employés découlant de changements organisationnels, de conventions collectives non réglées ou d'initiatives continues en matière 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 se fonde à la fois sur le marché et le rendement. 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.

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 membres de l'équipe 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, qui a été établi dans le cadre d'un sondage effectué par un tiers, s'est établi à 87 % en 2015, en hausse de 2 points de pourcentage par rapport à l'exercice précédent. Nous sommes d'avis que l'intérêt soutenu que nous accordons à l'expérience client et à notre réussite sur le marché a influé sur le fort taux de participation de nos employés. Nous prévoyons continuer de nous pencher sur d'autres facteurs non monétaires qui s'alignent clairement sur l'engagement du personnel, y compris 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

Les négociations visant le renouvellement de la convention collective conclue par TELUS avec le Syndicat des travailleurs(euses) en télécommunications (« STT ») et avec la section locale 1944 du Syndicat des Métallos ont débuté

au début de décembre 2015, des dates de réunion étant prévues jusqu'au deuxième trimestre de 2016. Cette convention, qui est arrivée à échéance le 31 décembre 2015, couvre 10 560 employés au Canada faisant partie des centres d'appels, du personnel de bureau et du personnel technique, soit le plus important groupe d'employés syndiqués de TELUS.

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 de la convention collective. Également, rien ne peut garantir que les plans élaborés 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. Par conséquent, il y a un risque que nous subissions malgré tout des interruptions et/ou des hausses de coûts.

Atténuation des risques : TELUS maintient des relations respectueuses et professionnelles avec les syndicats qui représentent les employés syndiqués. La société a recours à un modèle de gouvernance afin de s'assurer que les répercussions d'ordre financier et opérationnel découlant des conditions de règlement font l'objet d'une analyse et qu'elles s'alignent sur l'orientation stratégique de TELUS. Toute nécessité éventuelle de poursuivre les activités d'exploitation par suite d'une interruption de travail sera prise en compte dans le cadre de la planification des mesures d'urgence.

Respect des lois et de l'éthique

Nous comptons sur nos employés pour faire preuve d'un comportement conforme à des normes sur les plans juridique et éthique, dans tous les pays où nous exerçons des activités.

Atténuation des risques : (Se reporter à l'analyse portant sur les risques et l'atténuation des risques présentée à la section *« 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. 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 et pour soutenir la prise de décisions par la direction, sera couronnée de succès, ni que nous disposerons des fonds et de main-d'œuvre suffisamment qualifiée 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. De plus, toute inefficacité dans la gestion des changements requis pour protéger nos systèmes complexes et pour limiter les interruptions de service pourrait avoir une incidence défavorable sur notre service à la clientèle, sur notre rendement opérationnel et sur nos résultats financiers.

Atténuation des risques : TELUS a mis en place des politiques, des processus et des contrôles en matière de gestion des changements qui reposent sur les meilleures pratiques de l'industrie. En règle générale, nous nous efforçons d'établir les priorités liées au développement de systèmes et à la modification des processus et nous appliquons une approche en matière de gestion de projets qui comporte l'identification raisonnable des risques ainsi que la planification d'urgence, de même que la gestion de la portée du projet, du contrôle des changements, des ressources et de la qualité. Par ailleurs, nous exécutons de façon générale des tests raisonnables au chapitre de la fonctionnalité, de la performance et de la garantie à l'égard des produits d'exploitation, tout en tenant compte des leçons retenues. Lorsqu'un changement implique d'importantes conversions des systèmes et d'importantes modifications des processus, nous amenons souvent notre plan de poursuite des activités et notre centre des opérations d'urgence à un degré de préparation plus élevé avant la mise en œuvre du changement.

Restructurations, intégration des acquisitions et contrats d'entreprise de grande envergure

Nous entreprenons chaque année diverses activités de consolidation et de rationalisation opérationnelle, qui visent à accroître notre productivité et notre compétitivité. Il se peut que nous comptabilisions d'importants coûts de restructuration et autres coûts en trésorerie et hors trésorerie relativement à ces initiatives, ce qui pourrait avoir une incidence défavorable sur nos résultats d'exploitation. Il n'existe aucune certitude que les initiatives prévues 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 postacquisition comprennent l'examen et l'harmonisation des méthodes comptables, les politiques de la société telles que les politiques en matière d'éthique et de protection de la vie privée, 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 menées de manière efficiente 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, y compris les exigences concernant les systèmes personnalisés et les obligations d'information, et de satisfaire à ces exigences, par la survenance de crédits au titre des services faisant baisser les produits d'exploitation, ainsi que par des coûts initiaux et des dépenses d'investissement élevés nécessaires à 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 influer sur le rendement du capital investi ou sur les marges projetées. Nous pourrions également être limités par l'effectif disponible, par les ressources informatiques et par le degré de collaboration des autres fournisseurs de services, 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 élaborées 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 de chaque activité acquise.

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, ainsi qu'à l'élaboration d'autres systèmes et processus partagés. 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 gouvernance des ventes et des soumissions, 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 nous engageons à l'égard 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.

Nous n'avons effectué aucune acquisition importante au cours de l'exercice clos le 31 décembre 2015.

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 nos clients. Certaines de nos initiatives d'efficacité opérationnelle se fondent sur l'impartition de fonctions internes à notre personnel extraterritorial ou à des partenaires situés au Canada et à l'étranger. Pour qu'elles soient efficaces, ces ententes exigent que nous donnions l'accès à ces données au personnel extraterritorial et à nos partenaires au pays et à l'étranger.

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 modification de nos données ou encore la perte ou la destruction de nos données. Il se pourrait que de telles défaillances ou de tels actes illicites compromettent le respect de la vie privée de particuliers, y compris nos clients, nos employés et nos fournisseurs. Malgré nos efforts au chapitre de la mise en place de contrôles de nos activités au pays et de nos activités extraterritoriales ainsi que des activités de nos partenaires, l'accès non autorisé aux données 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 pourrait se traduire par des pertes financières (perte d'abonnés ou atteinte à notre capacité à attirer de nouveaux abonnés), nuire à notre marque et à notre réputation, nous exposer à des réclamations ou des demandes de dommages-intérêts de clients et d'employés, et nuire à la capacité de nos clients de maintenir leurs activités commerciales courantes et de fournir des services cruciaux. Se reporter également à *« Respect des lois et de l'éthique »* à la *rubrique 10.9*, *« Litiges et questions d'ordre juridique »*, ainsi qu'à *« Sécurité »* à la *rubrique 10.11*, *« Menaces causées par l'homme et menaces naturelles »*.

Atténuation des risques : Certains systèmes de technologies de l'information plus récents 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 recommander des caractéristiques essentielles à la conception, le cas échéant ou lorsque cela est possible, telles que des restrictions en matière d'audit, d'enregistrement chronologique des données, de chiffrement et de contrôle de l'accès. Au cours du cycle de développement des systèmes et logiciels de TELUS et dans le cadre de nos processus d'assurance de la qualité, les contrôles en matière de protection de la vie privée et de sécurité font également l'objet de tests, avant le déploiement intégral des nouveaux systèmes.

Nos centres de données Internet possèdent des capacités en matière de détection et d'atténuation des menaces, et certains centres de données et réseaux font l'objet d'audits annuels effectués par des tiers indépendants. L'évaluation des contrôles fondés sur des politiques et des contrôles logiques et physiques de TELUS en matière de sécurité et de protection de la vie privée constitue une composante essentielle de ce processus de certification. De plus, nous avons mis en place un programme de gestion des vulnérabilités qui nous permet de surveiller à la fois nos réseaux et systèmes connectés à Internet et nos réseaux et systèmes internes afin de surveiller et d'atténuer toute vulnérabilité existante.

Afin d'assurer la sécurité des transactions de nos clients effectuées à l'aide d'une carte de crédit, nous avons recours à des technologies de sécurité telles que le chiffrement, la segmentation et l'adhésion au principe du droit d'accès minimal. Nous maintenons ces pratiques et examinons régulièrement leur efficacité, en tenant compte des normes de l'industrie ainsi que de l'évolution constante du contexte des menaces.

Une autre composante essentielle de notre stratégie tient au fait que les données résident généralement 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 ils doivent notamment nous informer de toute menace possible concernant les données. Le personnel extraterritorial visualise les données autorisées à distance et, le cas échéant, sans que celles-ci 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 l'aider à prévenir et à détecter l'accès non autorisé à nos données ou leur utilisation non autorisée.

Il n'existe aucune certitude que nos contrôles s'avéreront efficaces dans tous les cas.

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 liés aux infrastructures et à la sécurité, les risques liés aux catastrophes naturelles et la fréquence à laquelle celles-ci se produisent, les fluctuations du change ainsi que le recours à des processus liés aux systèmes qui peuvent être appliqués à divers fuseaux horaires et pays et à diverses cultures et langues. 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 d'exploitation 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 et aux États-Unis. Nos activités diversifiées à l'échelle internationale nous fournissent une plus grande diversité géographique, assurent une répartition plus uniforme des risques d'ordre politique, nous donnent la capacité voulue pour servir nos clients dans différentes langues et dans différents fuseaux horaires. Elles nous permettent également 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 d'exploitation, y compris la mise en application de nos politiques en matière de protection de la vie privée, d'éthique et de lutte contre la corruption, de partager nos meilleures pratiques dans le cadre 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 »*. Nous utilisons également des contrats de change à terme, ainsi que la comptabilité de couverture sur une base limitée, pour atténuer le risque de change (se rapporter à *« Risque de change »*, à la *rubrique 7.9*, *« Instruments financiers, engagements et passifs éventuels »*).

Coentreprises immobilières (Jardin TELUS et TELUS Sky)

Les risques liés à nos 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, surtout lorsqu'un ralentissement du marché se produit, les taux d'occupation et de location pour des locaux pour bureaux de haute qualité situés à Vancouver et à Calgary, ainsi que pour des logements locatifs résidentiels à 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 liés à notre 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 des partenaires ayant de l'expérience en matière d'importants projets immobiliers commerciaux et résidentiels, aux fins de l'aménagement de Jardin TELUS à Vancouver (Westbank) et de TELUS Sky à Calgary (Westbank et Allied REIT). 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 nous avons reçu des dépôts additionnels au fur et à mesure que les travaux de construction ont progressé. À la fin de 2015, les engagements locatifs liés au volet commercial du projet Jardin TELUS représentaient 98 % de la superficie locative, et les travaux de construction étaient achevés. En ce qui a trait aux projets en cours, les risques liés aux dépassements budgétaires ont été atténués au moyen de contrats d'approvisionnement prévoyant des prix fixes (le pourcentage de soumissions approuvées et de contrats octroyés étant de 69 % en ce qui concerne le projet TELUS Sky et de 83 % en ce qui a trait au volet résidentiel du projet Jardin TELUS), par une gestion de projet éclairée, et par une assurance relative à certains risques. Les coûts liés aux volets commercial et résidentiel du projet Jardin TELUS et du projet TELUS Sky sont conformes au plan budgétaire approuvé. 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 exigences réglementaires visant l'accroissement de la capitalisation bancaire, la réduction des activités de prêts en général, ainsi que la réduction du nombre 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. À la date du présent rapport de gestion, nous pouvions émettre un montant maximal de 250 millions de dollars de titres de créance ou de participation en vertu d'un prospectus préalable de base, en vigueur jusqu'en décembre 2016. Nous sommes d'avis que nos notations du crédit de première qualité, conjuguées aux efforts déployés pour maintenir des relations constructives avec les banques, les investisseurs et les agences de notation, continuent à nous donner un accès raisonnable aux marchés financiers.

Afin qu'il nous soit possible d'atteindre notre objectif financier, qui vise à maintenir généralement un seuil de liquidités inutilisées d'au moins 1 milliard de dollars, nous avons une facilité de crédit de 2,25 milliards de dollars qui arrivera à échéance le 31 mai 2019 (2,0 milliards de dollars disponibles au 31 décembre 2015), 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 400 millions de dollars était disponible au 31 décembre 2015 (se reporter à la *rubrique 7.7*, « *Vente de créances clients* »)

Capacité à refinancer les dettes arrivant à échéance

Au 31 décembre 2015, notre dette à long terme était de 11,8 milliards de dollars, et les échéances de cette dette s'échelonnent entre 2016 et 2046 (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 1,4 milliard de dollars), qui nous permet d'avoir accès à du financement actuellement à faible coût. Au 31 décembre 2015, l'encours du papier commercial s'établissait à 256 millions de dollars, et ce papier commercial était libellé en dollars américains. Lorsque nous émettons du papier commercial, il doit être refinancé sur une base continue afin de réaliser les économies liées aux emprunts contractés en vertu de la facilité de crédit de 2,25 milliards de dollars. Les conditions sur les marchés financiers pourraient empêcher le renouvellement du papier commercial à des taux raisonnables.

Atténuation des risques : En 2014 et en 2015, 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 notre dette à long terme (excluant le papier commercial), la portant à 11,1 ans au 31 décembre 2015 (10,9 ans au 31 décembre 2014). Nous utilisons des contrats de change à terme pour gérer le risque de change découlant de l'émission de papier commercial libellé en dollars américains. Notre programme de papier commercial est entièrement adossé à la facilité de crédit de 2,25 milliards de dollars.

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 maintiendrons ou améliorerons nos notations du crédit actuelles.

Atténuation des risques : Nous gérons notre structure du capital et y apportons des ajustements en fonction des variations de la conjoncture économique et des risques liés à notre infrastructure de télécommunications. Nous avons mis en place des politiques financières qui sont revues annuellement et qui ont pour but de nous aider à maintenir nos notations du crédit de première qualité actuelles. Nous cherchons à maintenir des notations du crédit de BBB+ ou l'équivalent. Les quatre agences de notation chargées d'évaluer TELUS accordent actuellement des notations qui sont conformes aux notations visées. Une réduction de nos notations actuelles de BBB+ ou l'équivalent à BBB pourrait entraîner une hausse modeste de nos coûts de financement, mais elle ne devrait pas avoir d'incidence sur notre capacité à accéder aux marchés de la dette publique. Nous disposons également d'une facilité de crédit de 2,25 milliards de dollars à laquelle nous continuerions d'avoir accès même si nos notations étaient révisées à la baisse en deçà de BBB+.

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 du dividende 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, notre intention visant à fournir un rendement du capital investi à nos actionnaires pourrait limiter notre capacité à investir dans nos activités pour assurer notre croissance future. Le financement des futures acquisitions de licences de spectre, la capitalisation des régimes de retraite à prestations définies et les hausses des taux d'imposition des sociétés réduiront les flux de trésorerie après impôt que nous aurions autrement pu utiliser afin de fournir un rendement du capital investi à nos actionnaires. Si les résultats réels diffèrent de nos attentes, rien ne garantit que nous ne modifierons pas nos plans de financement, y compris notre intention de verser des dividendes selon notre indication à l'égard du ratio de distribution, de maintenir notre programme de croissance du dividende ou d'exécuter notre offre publique de rachat dans le cours normal des activités de 2016 ou de renouveler l'offre publique de rachat dans le cours normal des activités par la suite.

Atténuation des risques : Notre conseil d'administration examine le taux de dividende chaque trimestre, en fonction de nombreux facteurs incluant notre situation financière et nos perspectives. À la suite de ces examens, nous avons procédé à dix hausses semestrielles des dividendes de 2011 à 2015, 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 11 février 2016 et des 594 millions d'actions en circulation au 31 décembre 2015, le montant total des paiements de dividende s'élèverait à environ 1,0 milliard de dollars en 2016, 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 2016. Notre programme pluriannuel de rachat d'actions pourrait être touché par tout changement quant à notre intention de racheter des actions, par les fluctuations du cours de nos actions ordinaires, ainsi que par l'évaluation et la détermination de la situation financière par le conseil de temps à autre, à la lumière des besoins de capital ou d'autres considérations.

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 d'exploitation

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 et de faire l'objet de nouvelles interprétations; 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.

Nous avons des passifs d'impôt exigible et des passifs d'impôt différé importants, des charges d'impôt importantes et des paiements d'impôt en trésorerie importants. Les montants d'impôt sur le résultat sont basés sur les estimations que nous formulons 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. L'impôt sur le résultat devrait être calculé selon des taux prévus par la loi applicables se situant entre 26,3 % à 26,8 % pour 2016. 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 autorités fiscales. Les montants des paiements d'impôt en trésorerie et des passifs d'impôt exigible ainsi que des passifs d'impôt différé se basent également sur la composition prévue de nos produits d'exploitation tirés de nos diverses activités, laquelle est susceptible de changer.

Les activités de vérification et de révision des autorités fiscales ont une incidence sur le calcul définitif des montants réels des 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 qui exercent des activités dans des pays étrangers, nous avons une présence dans certains pays étrangers, notamment aux États-Unis, au Royaume-Uni, aux Philippines, au Guatemala, au El Salvador, à la Barbade, en Roumanie et en Bulgarie, qui accroît notre exposition à divers régimes fiscaux.

En règle générale, chacun de ces pays a ses particularités sur le plan fiscal (p. ex., la taxe à valeur ajoutée, la taxe sur les recettes brutes, les droits de timbre et de mutation ainsi que l'impôt sur le résultat), ses lois et conventions fiscales, le cas échéant, ainsi qu'une monnaie et des langues différentes. En outre, 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, dans l'optique 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. Cette équipe procède à l'examen des systèmes et des processus afin d'assurer leur conformité aux lois et règlements fiscaux au pays ainsi qu'aux lois et règlements fiscaux internationaux applicables. Elle est également responsable des activités spécialisées liées à la comptabilisation de l'impôt sur le résultat.

Notre service de la fiscalité procède à un examen des transactions significatives, dans le cadre duquel il évalue les transactions inhabituelles ou les transactions non récurrentes en se fondant sur diverses perspectives axées sur les risques. Les risques d'ordre fiscal liés aux transactions sont communiqués régulièrement à notre service de la fiscalité 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 le passif d'impôt. Nous continuons d'examiner et de surveiller nos activités d'expansion à l'étranger de manière à prendre les mesures nécessaires pour nous conformer à toutes les obligations d'ordre réglementaire, juridique et fiscal. Dans certains cas, nous retenons les services de conseillers externes, qui procèdent à un examen des systèmes et processus de TELUS afin d'assurer leur conformité aux lois fiscales. 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 la taille de TELUS, 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 questions en raison de divers facteurs, y compris ce qui suit : la nature préliminaire de certaines réclamations; le caractère non prouvé des théories et revendications en matière de dommages-intérêts; des dossiers factuels incomplets; la nature incertaine des théories juridiques, des procédures judiciaires et de leur résolution par les tribunaux, tant dans le cadre du procès que de l'appel; la nature imprévisible des parties adverses et de leurs revendications. Rien ne garantit que l'un quelconque de ces facteurs n'aura pas d'incidence défavorable sur les résultats financiers et les résultats d'exploitation.

Sous réserve des restrictions précédentes, la direction est d'avis, en vertu des évaluations juridiques et selon l'information dont elle dispose actuellement, qu'il est improbable qu'un passif non couvert par les assurances ou autrement ait une incidence importante sur notre situation financière et nos résultats d'exploitation, 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 ainsi que les répercussions de ces poursuites sur nous. Nous avons également une équipe de professionnels du domaine juridique qui nous fournit des conseils et gère les risques liés aux réclamations et aux réclamations possibles. 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 et même auparavant, 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 intentent 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 améliorant la transparence 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 les résultats d'exploitation 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, alléguant 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 septembre 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.
- Un recours collectif intenté en 2008 en Ontario, alléguant qu'il y a eu une rupture de contrat, une infraction à la *Loi sur la protection du consommateur* de l'Ontario, une infraction à la *Loi sur la concurrence* et un enrichissement injustifié, relativement à notre pratique visant à « arrondir » le temps d'antenne des téléphones cellulaires à la minute la plus près et de facturer en fait pour la minute entière. En novembre 2014, un recours collectif intenté en Ontario a été autorisé par la Cour supérieure de justice de l'Ontario; ce recours allègue qu'il y a eu une rupture de contrat, une infraction à la *Loi sur la protection du consommateur*, et un enrichissement injustifié; tous les appels relatifs à cette décision ont été épuisés.
- 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, ce qui est contraire à la *Loi sur la protection du consommateur* du Québec et au Code civil du Québec. Le 13 juin 2013, la Cour supérieure du Québec a autorisé ce recours collectif. Ce recours collectif fait suite à un recours collectif pour préjudice immatériel intenté en 2008 au Québec, alléguant que nous avons modifié unilatéralement et incorrectement les contrats de clients afin de facturer des frais pour les messages texte entrants. Le 8 avril 2014, un jugement se prononçant en partie contre TELUS a été rendu relativement au recours collectif intenté en 2008. Nous avions interjeté appel de ce jugement, mais nous avons maintenant réglé le recours collectif intenté en 2008 et celui intenté en 2012. Ce règlement doit être approuvé par la Cour.
- Un recours collectif intenté contre nous en 2005 en Colombie-Britannique, alléguant que nous avons observé des pratiques commerciales trompeuses en facturant les appels entrants à partir du moment où l'appelant se connecte au réseau plutôt qu'à partir du moment où l'appel entrant est acheminé au destinataire.

Recours collectifs non autorisés

Les recours collectifs non autorisés contre nous comprennent ce qui suit :

- Un recours collectif intenté contre nous en 2005 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. Ce recours collectif est lié au recours collectif autorisé intenté en 2005 en Colombie-Britannique et dont il est fait mention ci-dessus.
- Un recours collectif contre notre société et d'autres entreprises de télécommunications intenté en 2008 en Saskatchewan, qui allègue, entre autres, que nous n'avons pas fourni au public un avis approprié relativement aux frais liés au service 9-1-1 et que nous avons de façon trompeuse fait passer ces frais pour des frais gouvernementaux. Un recours collectif essentiellement identique a été intenté en Alberta au même moment, mais la Cour du Banc de la Reine de l'Alberta a déclaré que ce recours collectif avait pris fin dès 2009.
- Un recours collectif intenté en 2013 en Colombie-Britannique contre nous, contre d'autres entreprises de télécommunications et contre des fabricants de téléphones cellulaires, qui allègue que l'utilisation prolongée de téléphones cellulaires a des effets néfastes sur la santé.
- Un recours collectif intenté en 2015 au Québec contre nous, d'autres entreprises de télécommunications et d'autres parties défenderesses, qui allègue que des radiations de champs électromagnétiques ont des effets néfastes sur la santé, causent des nuisances et constituent une violation des droits en vertu des lois du Québec.
- Des recours collectifs intentés en 2014 au Québec et en Ontario contre nous, au nom des clients de Public Mobile, qui allèguent que les modifications que nous avons apportées à la technologie, aux services et aux forfaits enfreignent nos obligations prévues par la loi et nos obligations jurisprudentielles.
- Un certain nombre de recours collectifs contre des entreprises de télécommunications canadiennes alléguant diverses causes d'actions 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 d'exploitation. Les évaluations et les hypothèses de la direction supposent que des estimations fiables des risques

courus ne peuvent être faites en ce qui concerne la majorité de ces recours collectifs, compte tenu de l'incertitude persistante en ce qui a trait aux causes d'action qui pourraient en fin de compte être intentées par les demandeurs et autorisées par les tribunaux, ainsi que de la nature des dommages-intérêts réclamés par les demandeurs.

Atténuation des risques : Nous contestons vigoureusement chaque recours collectif intenté contre TELUS ou cherchons à obtenir un règlement lorsque nous jugeons qu'il nous est favorable, notamment contester 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 et surveillons activement les faits nouveaux au Canada et aux États-Unis en matière de recours collectifs, afin d'identifier 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. Des lois créant une responsabilité ont été adoptées dans la plupart des provinces et des territoires.

Atténuation des risques : Nous suivons l'évolution des procédures juridiques et réévaluons annuellement nos pratiques et procédures de communication de l'information. De plus, nous consultons périodiquement des conseillers externes aux fins de l'examen de nos pratiques et procédures en matière de communication de l'information et de la mesure dans laquelle elles ont été documentées. Nous avons mis en place des lignes directrices qui limitent le rôle des porte-parole de la société aux membres désignés de la haute direction, qui fournissent un protocole pour tenir compte des échanges avec les analystes et des déclarations orales et qui signalent la façon de communiquer les questions soulevées; de plus, nous avons mis sur pied un comité de communication de l'information qui examine et détermine la communication de l'information importante.

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 applicables sur le plan juridique et sur le plan éthique dans tous les pays où nous exerçons des activités. Il se peut que des personnes ne se conforment pas, intentionnellement ou par inadvertance, 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 recueillis, utilisés ou divulgués d'une façon qui n'est pas entièrement conforme à la législation, aux obligations contractuelles ou aux politiques de TELUS. 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, et peuvent avoir des incidences défavorables sur nos résultats financiers et nos résultats d'exploitation 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 mis en place un code d'éthique et de conduite exhaustif pour nos employés, y compris nos dirigeants et nos administrateurs, ainsi qu'un programme de formation annuelle obligatoire en matière d'intégrité pour nos employés, nos dirigeants et des entrepreneurs particuliers, et nous avons instauré la LigneÉthique sans frais permettant à quiconque de nous faire part de façon anonyme de problèmes ou de présenter des plaintes. 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, qui a été communiquée aux membres de l'équipe. Au premier trimestre de 2014, une formation a été offerte à des membres ciblés de l'équipe afin de leur fournir des renseignements plus transparents et des lignes directrices; ce programme de formation s'est poursuivi en 2015, et d'autres programmes de formation ciblés sont prévus pour 2016. Nous avons désigné un responsable en chef des données et administrateur fiduciaire, dont le rôle consiste à veiller à ce que nous ayons des processus et contrôles appropriés en place pour faciliter la conformité à toutes les exigences de la législation et à faire rapport au comité d'audit en ce qui concerne la conformité. Ainsi, afin de nous conformer de façon proactive à la législation concernant la vie privée, nous exigeons qu'une évaluation des facteurs relatifs à la vie privée soit effectuée au cours de l'étape du développement des projets importants 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.

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 un préjudice corporel 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 dans la plupart des cas) ainsi que des couvertures d'assurance pour réduire notre exposition à ces types de 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 incités à présenter des réclamations en matière de violation de manière plus vigoureuse.

En raison de la multitude de technologies et de systèmes que nous utilisons aux fins de la prestation de nos produits et services, ainsi que de l'évolution rapide et de la complexité 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. La possibilité d'une responsabilité et l'importance d'une perte potentielle liées à cette réclamation possible, qui n'a pas encore été présentée aux tribunaux après plusieurs années, 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 d'exploitation.

Il n'existe aucune certitude que nous ne serons pas aux prises avec d'autres réclamations importantes 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, devoir verser des dommages-intérêts importants et perdre le droit d'utiliser les technologies qui sont essentielles à nos activités si toute réclamation en matière de violation porte ses fruits. En sa qualité de développeur de technologies, TELUS Santé est dépendante 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 intégrons 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 l'absentéisme au 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

TELUS est consciente que le public s'inquiète des éventuels effets sur la santé associés aux faibles niveaux d'émissions de radiofréquences non ionisantes en provenance des téléphones cellulaires et des tours de téléphonie mobile et cellulaire. Nous demandons à des experts reconnus dont les résultats sont évalués par des pairs, ainsi qu'à des organismes gouvernementaux, de nous donner leur avis sur ces risques éventuels. Bien qu'un petit nombre d'études épidémiologiques aient indiqué que l'exposition aux champs de radiofréquences pouvait être associée à certains cancers, d'autres études ne font pas ce lien. De plus, des études en laboratoire n'ont pas pu démontrer que les champs de radiofréquences étaient cancérigènes chez les rongeurs ou endommageaient leur ADN.

En mai 2011, le Centre international de recherche sur le cancer (« CIRC ») a noté qu'un lien avait été établi entre l'utilisation importante et à long terme des téléphones cellulaires et certains cancers du cerveau, pour lesquels une interprétation causale était considérée crédible, mais que ce risque ne pouvait pas être confirmé avec certitude. Le CIRC a classé les champs électromagnétiques de radiofréquences provenant des cellulaires parmi les cancérigènes possibles pour les humains, une catégorie qui compte 288 éléments comme le chloroforme, le café et le nickel. Le CIRC a également demandé à ce que des recherches supplémentaires soient effectuées sur l'utilisation importante et à long terme des cellulaires.

En octobre 2011, Santé Canada a mis à jour ses mises en garde contre les cellulaires et les tours de téléphonie cellulaire en mentionnant que le lien entre l'exposition aux émissions de radiofréquences et le risque de cancer était loin d'être concluant et que de plus amples recherches étaient nécessaires. Le CIRC et Santé Canada ont mentionné aux utilisateurs de cellulaires qu'ils peuvent prendre des mesures concrètes pour réduire leur exposition aux émissions de radiofréquences, notamment en limitant la durée des appels effectués à partir d'un téléphone cellulaire, en utilisant un dispositif mains libres et en privilégiant la messagerie textuelle. De plus, Santé Canada invite les parents à prendre des mesures afin de réduire l'exposition de leurs enfants aux émissions de radiofréquences, étant donné que les enfants sont généralement plus sensibles à divers agents environnementaux.

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 ou étant survenues. Se reporter à *« Recours collectifs »*, à la *rubrique 10.9*, *« Litiges et questions d'ordre juridique »*.

Atténuation des risques : Le gouvernement fédéral du Canada est responsable de l'établissement de limites de sécurité liées aux niveaux de transmission des dispositifs radio. Nous sommes convaincus que les appareils que nous

vendons, de même que nos pylônes de téléphonie cellulaire et les autres appareils connexes, répondent, à tous les égards importants, à toutes les normes de sécurité applicables établies par les gouvernements du Canada et des États-Unis. Nous continuons de surveiller les nouvelles études qui sont publiées, les règlements gouvernementaux et les préoccupations des consommateurs concernant l'incidence des émissions de radiofréquences sur la santé.

Préoccupations concernant l'environnement

Un rapport détaillé sur les activités d'atténuation des risques environnementaux est présenté dans notre rapport annuel sur la durabilité, sur notre site Web à l'adresse **sustainability.telus.com/fr**. Les questions d'ordre environnemental qui touchent nos activités comprennent ce qui suit :

Changement climatique

Selon le rapport 2015 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 avoir une incidence 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 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 ces systèmes constituent 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 absolue de notre consommation d'énergie et de nos émissions d'équivalent CO_2; 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 CO_2 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 mettre en œuvre un programme exhaustif de gestion de l'énergie axé sur la transformation et la consolidation de nos biens immobiliers (visant notamment à satisfaire à la certification LEED), et effectuer des mises à niveau pour accroître l'efficacité de nos réseaux et des mises à niveau de la technologie, notamment la mise hors service de l'équipement existant et l'amélioration de l'efficience des systèmes d'alimentation et de refroidissement. Par ailleurs, le plus grand recours à des systèmes de téléconférence et de vidéoconférence plutôt qu'aux déplacements, la réduction de la taille du parc de véhicules et l'accroissement de son efficience, de même que la sensibilisation des membres de l'équipe nous aident à atteindre nos objectifs. Nous avons également mis en place plusieurs solutions d'énergie renouvelable (solaire) dans diverses installations réseau et dans notre nouvelle tour de bureaux Jardin TELUS à Vancouver.

Nous avons mis en œuvre un programme de gestion des déchets électroniques qui stipule des moyens de récupération approuvés pour nos produits électroniques externes et internes. Nous surveillons régulièrement 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 2015, nous avons établi de nouveaux objectifs en matière de détournement des déchets à l'échelle de la société, et nous cherchons à réduire considérablement, au cours des cinq prochaines années, les déchets qui aboutissent dans des sites d'enfouissement.

En 2015, nous avons mis au point un programme de gestion de l'eau et poursuivi la mise en œuvre de programmes de réduction de la consommation d'eau visant nos immeubles qui consomment le plus d'eau, notamment au moyen de l'installation de compteurs supplémentaires afin d'accroître la saisie de données à des fins d'analyse et d'élaboration d'une stratégie. Nous continuons à veiller à la sensibilisation et à fournir de la formation en ce qui a trait aux initiatives en matière d'éducation et aux 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 de pointe. Par ailleurs, nous tirons parti de notre réseau mobile et utilisons la technologie MàM pour assurer la surveillance à distance de ces emplacements. 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 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 exerçons des activités commerciales en Amérique du Nord, en Amérique centrale, en Asie et en 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 inondations, 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;
- des perturbations des infrastructures critiques (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 les risques liés à 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 service à la clientèle et faire en sorte que nos collectivités demeurent connectées. Ces priorités ont été mises en évidence lorsque certains événements perturbateurs se sont produits.

Notre engagement est étayé par un programme de continuité des activités dans toute l'entreprise, qui prévoit des plans visant à développer, à maintenir et à améliorer nos capacités aux fins de la continuité des activités. Le programme prévoit des mesures d'atténuation, de préparation, d'intervention et de reprise antisinistre. Il tire également parti de la résilience dont nous profitons grâce à notre diversité géographique à l'échelle nationale et internationale, et à nos initiatives continues visant à améliorer la 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 technologies et notre chaîne d'approvisionnement. Notre système de gestion de la continuité des activités s'aligne sur les normes et les pratiques en place au sein de l'industrie et comprend un centre des opérations d'urgence; il prévoit la participation de toutes les unités fonctionnelles en ce qui concerne nos activités au pays et celles à l'échelle internationale, et il comprend des équipes formées et expérimentées responsables des plans d'intervention et de reprise antisinistre.

Nous accordons constamment la priorité à l'optimisation continue de la capacité aux fins des plans antisinistres liés à nos réseaux de TI et de télécommunications en vue de prévenir les pannes et de réduire la durée des pannes touchant nos technologies cruciales, ainsi que de mieux aligner la capacité de reprise des TI et du réseau sur la demande liée aux activités. Bien que les mesures de reprise après sinistre constituent une priorité pour TELUS, nos systèmes ne sont pas tous dotés de capacités en matière de reprise et de continuité.

Sécurité

Nous possédons un certain nombre d'actifs, notamment des câbles de cuivre distributifs, 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 ou sociétés 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 nous concernant ou concernant nos clients, 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 d'exploitation, 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, d'enquêtes gouvernementales ou de sanctions. 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.

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 nous ajustons nos mesures de sécurité en conséquence. À titre de mesure additionnelle en matière de gestion des risques, nous avons mis sur pied une équipe chargée de la sécurité, 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. L'équipe chargée de la sécurité favorise les changements aux lois pour tenir compte de la menace constante que présentent les cyberattaques. TELUS a mis en place des programmes de sécurité physique et de cybersécurité 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.

10.12 Croissance et fluctuations de l'économie

Une croissance économique lente ou irrégulière et les faibles prix du pétrole pourraient nous nuire

Nous estimons que la croissance de l'économie au Canada s'élèvera à environ 1,7 % en 2016 (se reporter à la *rubrique 1.2*), mais la vigueur relative 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 faibles prix du pétrole et 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.

L'incertitude économique pourrait 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 auprès de concurrents. La faiblesse plus marquée des activités d'extraction dans le secteur de l'énergie fait en sorte que la balance du risque de ralentissement économique est concentrée dans l'ouest du Canada, y compris une baisse des investissements et de l'emploi. Cette situation pourrait être atténuée en partie par la réduction des coûts dans les industries non extractives, telles que le secteur de la fabrication. Un ralentissement économique prolongé ou une récession dans l'ouest du Canada pourraient avoir une incidence défavorable sur la croissance de nos clients, nos produits d'exploitation, notre rentabilité et nos flux de trésorerie disponibles, et possiblement faire en sorte que nous devions enregistrer une réduction de la valeur comptable de nos actifs, y compris, sans toutefois s'y limiter, nos immobilisations incorporelles d'une durée d'utilité indéterminée (soit nos licences de spectre et notre goodwill). Une réduction de la valeur comptable des actifs entraînerait l'imputation d'une charge en résultat et une réduction des capitaux propres, mais elle n'aurait aucune incidence sur les flux de trésorerie.

En 2015, les plus faibles prix du pétrole ont contribué à la dépréciation du dollar canadien par rapport au dollar américain. La persistance de faibles prix du pétrole, de même que certaines modifications des politiques monétaires aux États-Unis, pourraient entraîner d'autres pressions à la baisse sur le dollar canadien par rapport au dollar américain en 2016. Certains de nos produits d'exploitation, certaines de nos acquisitions d'immobilisations et certains de nos coûts d'exploitation, y compris les achats de stocks, sont libellés en dollars américains. Par conséquent, la faiblesse continue du taux de change du dollar canadien par rapport au dollar américain pourrait avoir une incidence défavorable sur nos résultats financiers et sur nos résultats d'exploitation. De plus, certaines acquisitions d'immobilisations et certains achats de stocks à l'extérieur du Canada, bien qu'ils soient libellés en dollars canadiens, pourraient être touchés de façon défavorable par la faiblesse continue du taux de change du dollar canadien par rapport au dollar américain.

Atténuation des risques : Bien que nous ne puissions pas atténuer complètement les risques économiques, nous accordons avant tout la priorité aux clients et cherchons à atteindre une position de chef de file mondial en ce qui trait à la probabilité que nos clients recommandent nos produits, nos services et notre équipe. Nous offrons également un soutien aux clients qui sont touchés de façon défavorable par la baisse des prix du pétrole en leur offrant des solutions rentables qui les aident à réaliser des économies dans le cadre de leurs activités, et nous poursuivrons nos initiatives en matière de réduction des coûts et nos initiatives d'efficacité opérationnelle dans le cadre de nos activités (se reporter aux analyses présentées à la *rubrique 2.2*, *« Impératifs stratégiques »* et à *« Priorités de la société en 2016 et Priorités de la société en 2015 – Progrès accomplis »* à la *rubrique 3*). 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 »*. Afin de gérer le risque de change, nous avons recours à des contrats de change à terme et à des options sur devises pour fixer les taux de change sur nos transactions, nos engagements et notre papier commercial libellés en dollars américains, à court terme.

Capitalisation des régimes de retraite

Les fluctuations économiques et les fluctuations des marchés financiers pourraient avoir une incidence défavorable sur le rendement des investissements, la capitalisation et les charges liées aux régimes de retraite à prestations définies que nous avons instaurés. 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 déficit de 53 millions de dollars au 31 décembre 2015 (déficit de 598 millions de dollars en 2014). Notre position de solvabilité, qui est déterminée en vertu de la *Loi de 1985 sur les normes de prestation de pension*, se traduisait par un excédent estimé de 429 millions de dollars (déficit estimé mis à jour de 69 millions de dollars en 2014). 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 modifications apportées aux hypothèses concernant les taux de mortalité et aux autres hypothèses, 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. Bien que les réévaluations des régimes de retraite à prestations définies du personnel entraînent des fluctuations des autres éléments du résultat global, ces réévaluations ne seront jamais ultérieurement reclassées 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 2016 s'élèveront à 57 millions de dollars (94 millions de dollars en 2015).

11 Définitions et rapprochements

11.1 Mesures financières non définies par les PCGR et autres mesures financières

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 notre 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.

Bénéfice par action de base ajusté : Cette mesure sert à évaluer le rendement consolidé et elle ne tient pas compte des éléments qui pourraient fausser les tendances sous-jacentes concernant le rendement. Cette mesure ne doit pas être substituée au bénéfice par action de base pour évaluer le rendement de TELUS. Les éléments qui pourraient, selon la direction, obscurcir les tendances sous-jacentes concernant le rendement comprennent les profits ou les pertes importants liés aux participations dans la coentreprise de réaménagement immobilier, les coûts de restructuration et autres coûts, la prime au titre du remboursement par anticipation de la dette à long terme, les ajustements liés à l'impôt sur le résultat, ainsi que les mises hors service d'immobilisations liées aux activités de restructuration (se reporter à la *rubrique 1.3*).

Intensité du capital : Cette mesure est calculée comme les dépenses d'investissement (excluant les licences de spectre et les transactions non monétaires) divisées par le total des produits d'exploitation. 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 d'une mesure historique représentant le total des dividendes des quatre derniers trimestres déclarés par action ordinaire, tels qu'ils sont présentés dans les états financiers consolidés, divisé par le total du bénéfice par action de base pour les quatre trimestres les plus récents en ce qui concerne les périodes intermédiaires (divisé par le bénéfice par action de base annuel des exercices). L'indication visée par notre politique est d'avoir un ratio de distribution annuel sur une base prospective plutôt que sur une base actuelle, qui représente 65 % à 75 % des bénéfices prévisibles, sur une base prospective.

Calcul du ratio de distribution

Exercices clos les 31 décembre (en dollars)	**2015**	2014
Numérateur – Total des dividendes des quatre derniers trimestres déclarés par action ordinaire[1]	**1,68**	1,52
Dénominateur – Bénéfice net par action ordinaire	**2,29**	2,32
Ratio (en %)	**73**	66

1. Pour l'exercice clos le 31 décembre 2015, nous avons fait concorder la période concernant le numérateur avec la période concernant le dénominateur; les montants des périodes correspondantes ont été retraités.

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, et des éléments ajustés dans le BAIIA est considéré comme plus représentatif du calcul des bénéfices prévisibles. Notre indication est d'avoir un ratio de distribution annuel, sur une base prospective plutôt que sur une base actuelle, qui représente de 65 % à 75 % des bénéfices prévisibles, sur une base prospective (se reporter à la *rubrique 7.5* pour de plus amples renseignements sur notre ratio au 31 décembre 2015).

Calcul du ratio de distribution du bénéfice net ajusté

Exercices clos les 31 décembre (en dollars)	2015	2014
Numérateur – Total des dividendes des quatre derniers trimestres déclarés par action ordinaire[1]	**1,68**	1,52
Bénéfice net ajusté (en millions de dollars) :		
Bénéfice net attribuable aux actions ordinaires	**1 382**	1 425
Ajouter : prime au titre du remboursement par anticipation de la dette à long terme après impôt sur le résultat	**–**	10
Ajouter : ajustements défavorables nets (déduire : ajustements favorables nets) liés à l'impôt sur le résultat	**1**	(6)
	1 383	1 429
Dénominateur – Bénéfice net ajusté par action ordinaire	**2,29**	2,33
Ratio ajusté (en %)	**73**	66

1. Pour l'exercice clos le 31 décembre 2015, nous avons fait concorder la période concernant le numérateur avec la période concernant le dénominateur; les montants des périodes correspondantes ont été retraités.

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)	2015	2014
Bénéfice net attribuable aux actions ordinaires	**1 382**	1 425
Impôt sur le résultat	**524**	501
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, plus la réintégration des intérêts capitalisés)	**503**	451
Numérateur	**2 409**	2 377
Dénominateur – Coûts d'emprunt	**503**	451
Ratio (fois)	**4,8**	5,3

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 d'exploitation 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; selon nous, 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 et dans le secteur des services mobiles, 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 2015 et en 2014, comptabilisé des gains, déduction faite des pertes liées à la participation, de néant.

Rapprochement du BAIIA

Exercices clos les 31 décembre (en millions de dollars)	2015	2014
Bénéfice net	**1 382**	1 425
Coûts de financement	**447**	456
Impôt sur le résultat	**524**	501
Amortissement des immobilisations corporelles	**1 475**	1 423
Amortissement des immobilisations incorporelles	**434**	411
BAIIA	**4 262**	4 216

BAIIA excluant les coûts de restructuration et autres coûts : 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* et du *ratio de couverture des intérêts par le BAIIA excluant les coûts de restructuration et autres coûts*.

Calcul du BAIIA excluant les coûts de restructuration et autres coûts

Exercices clos les 31 décembre (en millions de dollars)	2015	2014
BAIIA	**4 262**	4 216
Coûts de restructuration et autres coûts compris dans le BAIIA	**226**	75
BAIIA excluant les coûts de restructuration et autres coûts	**4 488**	4 291

Couverture des intérêts par le BAIIA excluant les coûts de restructuration et autres coûts : Cette mesure est définie comme le BAIIA excluant les coûts de restructuration et autres coûts divisé par le montant net des charges d'intérêts, calculé sur 12 mois. 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*).

Flux de trésorerie disponibles : Nous présentons cette mesure comme un indicateur supplémentaire de notre rendement opérationnel. Les flux de trésorerie disponibles ne doivent pas être substitués aux mesures présentées dans les tableaux consolidés des flux de trésorerie. Ils excluent les variations de certains éléments du fonds de roulement (tels que les créances clients et les dettes fournisseurs), le produit tiré des actifs cédés ainsi que d'autres sources et affectations des liquidités figurant dans les tableaux consolidés des flux de trésorerie. Ils fournissent une estimation des flux de trésorerie provenant des activités d'exploitation qui sont disponibles après les dépenses d'investissement (excluant les acquisitions de licences de spectre) et qui peuvent notamment être utilisés pour payer les dividendes, rembourser la dette, racheter des actions, ou effectuer d'autres investissements. 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)	2015	2014
BAIIA	**4 262**	4 216
Coûts de restructuration, déduction faite des décaissements	**97**	1
Éléments des tableaux consolidés des flux de trésorerie :		
Charge au titre de la rémunération fondée sur des actions, déduction faite des paiements	**(38)**	74
Montant net des charges au titre des régimes à prestations définies du personnel	**118**	87
Cotisations de l'employeur aux régimes à prestations définies du personnel	**(94)**	(88)
Intérêts versés	**(458)**	(412)
Intérêts reçus	**24**	2
Dépenses d'investissement (excluant les licences de spectre)	**(2 577)**	(2 359)
Flux de trésorerie disponibles avant impôt	**1 334**	1 521
Impôt sur le résultat payé, déduction faite des remboursements	**(256)**	(464)
Flux de trésorerie disponibles	**1 078**	1 057

Le tableau ci-dessous présente le rapprochement des flux de trésorerie disponibles selon notre définition et des entrées liées aux activités d'exploitation.

Rapprochement des flux de trésorerie disponibles et des entrées liées aux activités d'exploitation

Exercices clos les 31 décembre (en millions de dollars)	**2015**	2014
Flux de trésorerie disponibles	**1 078**	1 057
Ajouter (déduire) :		
Dépenses d'investissement (excluant les licences de spectre)	**2 577**	2 359
Ajustements aux fins du rapprochement avec les entrées liées aux activités d'exploitation	**(113)**	(9)
Entrées liées aux activités d'exploitation	**3 542**	3 407

Dette nette : Nous estimons que la dette nette est une mesure utile, parce qu'elle représente le montant des emprunts à court terme et des obligations relatives à la dette à long terme qui ne sont pas couverts par la trésorerie et les placements temporaires disponibles. La mesure définie par les 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/BAIIA excluant les coûts de restructuration et autres coûts*.

Calcul de la dette nette

Aux 31 décembre (en millions de dollars)	**2015**	2014
Dette à long terme, y compris la tranche à court terme	**12 038**	9 310
Frais d'émission de titres de créance portés en déduction de la dette à long terme	**52**	43
Actifs dérivés, montant net	**(14)**	–
Trésorerie et placements temporaires	**(223)**	(60)
Emprunts à court terme	**100**	100
Dette nette	**11 953**	9 393

Ratio dette nette/BAIIA excluant les coûts de restructuration et autres coûts : Cette mesure est définie comme la dette nette à la fin de la période divisée par le BAIIA excluant les coûts de restructuration et autres coûts sur 12 mois. Notre indication à long terme pour ce ratio est de 2,00 à 2,50 fois. Cette mesure est analogue au ratio de levier financier prévu par les clauses restrictives de nos facilités de crédit (se reporter à la *rubrique 7.6*).

Montant net des charges d'intérêts : Cette mesure est le dénominateur utilisé pour calculer le *ratio de couverture des intérêts par le BAIIA excluant les coûts de restructuration et autres coûts*. Le montant net des charges d'intérêts représente les coûts de financement excluant les intérêts sur la dette à long terme capitalisés, 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 2015 et en 2014. 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 465 millions de dollars en 2015 et à 453 millions de dollars en 2014.

Coûts de restructuration et autres coûts : 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 structurels à nos modèles d'affaires ou à nos modèles opérationnels. Les autres coûts comprennent les coûts externes supplémentaires engagés relativement aux acquisitions d'entreprises ou à la cession d'activités, ainsi que les frais de litige, dans le contexte de pertes ou de règlements importants (se reporter à *« Investir dans les ressources internes en vue de créer une culture valorisant un rendement élevé et de garantir une efficacité opérationnelle »*, à la *rubrique 2.2*).

11.2 Indicateurs opérationnels

Les mesures suivantes constituent des paramètres utilisés dans l'industrie pour évaluer le rendement opérationnel d'une entité de télécommunications offrant des services mobiles et des services filaires. 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.

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 de Koodo ou de Public Mobile 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 débourser pour l'acquisition initiale des abonnés au cours d'une période donnée. Tels qu'ils sont définis, les frais d'acquisition excluent les frais engagés pour conserver les abonnés existants (frais de fidélisation).

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

Frais de fidélisation par rapport aux produits tirés des services de réseau : Coûts directs liés aux activités de marketing et aux promotions (y compris le financement des appareils et les commissions) visant à fidéliser les abonnés existants, divisés par les produits tirés des services de réseau.

Volumes de fidélisation : Nombre d'appareils d'abonnés conservés au cours de la période en raison des efforts au chapitre de la commercialisation et des promotions, qui donnent lieu à l'échange d'appareils par les abonnés ou au renouvellement de leur contrat.

Appareil d'abonné des services mobiles (« abonné ») : 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. Les appareils d'abonnés excluent les appareils offrant les services machine à machine (« MàM ») (un sous-ensemble de l'Internet des objets) 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.

Nombre d'abonnés des services filaires : Unité génératrice de produits active et récurrente, qui a accès aux services autonomes y compris l'accès à Internet, TELUS TV et les lignes résidentielles d'accès au réseau. De plus, TELUS établit une relation directe avec l'utilisateur de chaque service aux fins de la facturation ou des services de soutien. Le nombre d'abonnés présentés ne tient pas compte des lignes d'affaires d'accès au réseau, car le remplacement des lignes utilisées pour les services de transmission de la voix par les services IP a entraîné des pertes de lignes d'affaires d'accès au réseau sans qu'aucune baisse similaire des produits soit observée, en raison de la pertinence réduite de ces lignes d'affaires d'accès au réseau en tant qu'indicateur de rendement clé.

Rapport de la direction sur le contrôle interne à l'égard de l'information financière

Il incombe à la direction de TELUS Corporation (« TELUS » ou « la société ») d'établir et de maintenir un contrôle interne adéquat à l'égard de l'information financière et d'en évaluer l'efficacité.

Le président et chef de la direction et le vice-président à la direction et chef des services financiers de TELUS ont évalué l'efficacité du contrôle interne à l'égard de l'information financière de la société au 31 décembre 2015, 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. Le contrôle interne à l'égard de l'information financière est un processus qui est conçu par le président et chef de la direction et le vice-président à la direction et chef des services financiers ou sous la supervision de ces personnes, et qui est mis en œuvre par le conseil d'administration, la direction et d'autres membres du personnel de manière à fournir une assurance raisonnable que l'information financière est fiable et que les états financiers à des fins de communication de l'information ont été établis conformément aux principes comptables généralement reconnus.

En raison des limites inhérentes au contrôle interne à l'égard de l'information financière, des inexactitudes pourraient ne pas être décelées en temps opportun. De plus, les projections de toute évaluation de l'efficacité du contrôle interne à l'égard de l'information financière pour des périodes ultérieures sont assujetties au risque que les contrôles deviennent inadéquats en raison de l'évolution des conditions, ou que le niveau de conformité aux politiques ou aux procédures diminue. En se fondant sur 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 2015. 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 2015.

Deloitte S.E.N.C.R.L./s.r.l., un cabinet d'experts-comptables inscrit indépendant, a procédé à l'audit des états financiers consolidés de la société pour l'exercice clos le 31 décembre 2015 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 2015.

John R. Gossling
Vice-président à la direction et
chef des services financiers
Le 11 février 2016

Darren Entwistle
Président et
chef de la direction
Le 11 février 2016

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 2015 et 2014, 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 pour chacun des exercices compris dans la période de deux ans close le 31 décembre 2015, 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 planifiions et réalisions 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 2015 et 2014, ainsi que de leur performance financière et de leurs flux de trésorerie pour chacun des exercices compris dans la période de deux ans close le 31 décembre 2015, conformément aux Normes internationales d'information financière (IFRS) publiées par l'International Accounting Standards Board.

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 2015, 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 11 février 2016 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.

Deloitte S.E.N.C.R.L./s.r.l.
Comptables professionnels agréés
Vancouver, Canada
Le 11 février 2016

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 2015, 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. 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 Normes internationales d'information financière publiées par l'International Accounting Standards Board. 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 Normes internationales d'information financière publiées par l'International Accounting Standards Board 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 2015, 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 2015 et pour l'exercice clos à cette date, et notre rapport daté du 11 février 2016 exprime une opinion non modifiée et sans réserve sur ces états financiers.

Deloitte S.E.N.C.R.L./s.r.l.

Deloitte S.E.N.C.R.L./s.r.l.
Comptables professionnels agréés
Vancouver, Canada
Le 11 février 2016

Comptes consolidés de résultat et de résultat global

Exercices clos les 31 décembre (en millions, sauf les montants par action)	Note	2015	2014
Produits d'exploitation			
Services		**11 590 $**	11 108 $
Équipement		**840**	819
Produits tirés de contrats conclus avec des clients		**12 430**	11 927
Autres produits d'exploitation	*6*	**72**	75
		12 502	12 002
Charges d'exploitation			
Achat de biens et services		**5 532**	5 299
Charge au titre des avantages du personnel	*7*	**2 708**	2 487
Amortissement des immobilisations corporelles	*16*	**1 475**	1 423
Amortissement des immobilisations incorporelles	*17*	**434**	411
		10 149	9 620
Bénéfice d'exploitation		**2 353**	2 382
Coûts de financement	*8*	**447**	456
Bénéfice avant impôt		**1 906**	1 926
Impôt sur le résultat	*9*	**524**	501
Bénéfice net		**1 382**	1 425
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)**	1
Écart de change découlant de la conversion des états financiers des établissements à l'étranger		**25**	10
Variation de la juste valeur latente des actifs financiers disponibles à la vente		**–**	(4)
		21	7
Élément qui ne sera jamais ultérieurement reclassé en résultat			
Réévaluations au titre des régimes à prestations définies du personnel		**445**	(445)
		466	(438)
Bénéfice global		**1 848 $**	987 $
Bénéfice net par action ordinaire	*11*		
De base		**2,29 $**	2,31 $
Dilué		**2,29 $**	2,31 $
Nombre moyen pondéré total d'actions ordinaires en circulation			
De base		**603**	616
Dilué		**604**	618

Les notes annexes ci-jointes font partie intégrante de ces états financiers consolidés.

États consolidés de la situation financière

Aux 31 décembre (en millions)	Note	2015	2014
Actif			
Actifs courants			
Trésorerie et placements temporaires, montant net		**223 $**	60 $
Débiteurs	*25 a)*	**1 428**	1 483
Impôt sur le résultat et autres impôts à recevoir		**1**	97
Stocks	*25 a)*	**360**	320
Charges payées d'avance		**213**	199
Avances aux coentreprises immobilières	*18 c)*	**66**	–
Actifs dérivés courants	*4 h)*	**40**	27
		2 331	2 186
Actifs non courants			
Immobilisations corporelles, montant net	*16*	**9 736**	9 123
Immobilisations incorporelles, montant net	*17*	**9 985**	7 797
Goodwill, montant net	*17*	**3 761**	3 757
Autres actifs à long terme	*25 a)*	**593**	354
		24 075	21 031
		26 406 $	23 217 $
Passif et capitaux propres			
Passifs courants			
Emprunts à court terme	*19*	**100 $**	100 $
Créditeurs et charges à payer	*25 a)*	**1 990**	2 019
Impôt sur le résultat et autres impôts à payer		**108**	2
Dividendes à payer	*12*	**263**	244
Facturation par anticipation et dépôts de clients	*25 a)*	**760**	753
Provisions	*20*	**197**	126
Tranche à court terme de la dette à long terme	*21*	**856**	255
Passifs dérivés courants	*4 h)*	**2**	–
		4 276	3 499
Passifs non courants			
Provisions	*20*	**433**	342
Dette à long terme	*21*	**11 182**	9 055
Autres passifs à long terme	*25 a)*	**688**	931
Impôt sur le résultat différé	*9 b)*	**2 155**	1 936
		14 458	12 264
Passif		**18 734**	15 763
Capitaux propres			
Capitaux propres attribuables aux actions ordinaires	*22*	**7 672**	7 454
		26 406 $	23 217 $
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

R.H. Auchinleck
Administrateur

États consolidés des variations des capitaux propres

		Capitaux propres attribuables aux actions ordinaires					
		Capital d'apport					
		Actions ordinaires *(note 22)*					
(en millions, sauf le nombre d'actions ordinaires)	Note	Nombre d'actions	Capital social	Surplus d'apport	Bénéfices non distribués	Cumul des autres éléments du résultat global	Total
Solde au 1er janvier 2014		623 432 398	5 296 $	149 $	2 539 $	31 $	8 015 $
Bénéfice net		–	–	–	1 425	–	1 425
Autres éléments du résultat global	*10*	–	–	–	(445)	7	(438)
Dividendes	*12*	–	–	–	(935)	–	(935)
Charge relative à l'attribution d'options sur actions	*13 a)*	–	–	3	–	–	3
Actions ordinaires émises en vertu du choix de l'option de règlement en capitaux propres net liée aux attributions d'options sur actions	*13 b)*	1 447 207	11	(11)	–	–	–
Actions ordinaires rachetées dans le cadre des offres publiques de rachat dans le cours normal des activités		(15 855 171)	(135)	–	(480)	–	(615)
Passif au titre de l'engagement relatif au programme de rachat automatique d'actions ordinaires dans le cadre des offres publiques de rachat dans le cours normal des activités	*22 b)*						
Reprise du passif d'ouverture		–	18	–	57	–	75
Comptabilisation du passif de clôture		–	(15)	–	(60)	–	(75)
Autres		–	–	–	(1)	–	(1)
Solde au 31 décembre 2014		609 024 434	5 175 $	141 $	2 100 $	38 $	7 454 $
Solde au 1er janvier 2015		**609 024 434**	**5 175 $**	**141 $**	**2 100 $**	**38 $**	**7 454 $**
Bénéfice net		**–**	**–**	**–**	**1 382**	**–**	**1 382**
Autres éléments du résultat global	*10*	**–**	**–**	**–**	**445**	**21**	**466**
Dividendes	*12*	**–**	**–**	**–**	**(1 011)**	**–**	**(1 011)**
Charge relative à l'attribution d'options sur actions	*13 a)*	**–**	**–**	**1**	**–**	**–**	**1**
Actions ordinaires émises en vertu du choix de l'option de règlement en capitaux propres net liée aux attributions d'options sur actions	*13 b)*	**885 783**	**7**	**(7)**	**–**	**–**	**–**
Actions ordinaires rachetées dans le cadre des offres publiques de rachat dans le cours normal des activités		**(15 610 462)**	**(133)**	**–**	**(502)**	**–**	**(635)**
Passif au titre de l'engagement relatif au programme de rachat automatique d'actions ordinaires dans le cadre des offres publiques de rachat dans le cours normal des activités	*22 b)*						
Reprise du passif d'ouverture		**–**	**15**	**–**	**60**	**–**	**75**
Comptabilisation du passif de clôture		**–**	**(14)**	**–**	**(46)**	**–**	**(60)**
Solde au 31 décembre 2015		**594 299 755**	**5 050 $**	**135 $**	**2 428 $**	**59 $**	**7 672 $**

Les notes annexes ci-jointes font partie intégrante de ces états financiers consolidés.

Tableaux consolidés des flux de trésorerie

Exercices clos les 31 décembre (en millions)	Note	2015	2014
Activités d'exploitation			
Bénéfice net		**1 382 $**	1 425 $
Ajustements visant le rapprochement du bénéfice net et des entrées liées aux activités d'exploitation :			
Amortissement des immobilisations corporelles et incorporelles		**1 909**	1 834
Charge d'impôt différé	*9*	**68**	188
Charge de rémunération fondée sur des actions, montant net	*13 a)*	**(38)**	74
Montant net des charges au titre des régimes à prestations définies du personnel	*14 b), g)*	**118**	87
Cotisations de l'employeur aux régimes à prestations définies du personnel		**(94)**	(88)
Autres		**(17)**	(49)
Variation nette des éléments hors trésorerie du fonds de roulement lié aux activités d'exploitation	*25 b)*	**214**	(64)
Entrées liées aux activités d'exploitation		**3 542**	3 407
Activités d'investissement			
Paiements en trésorerie au titre des immobilisations, excluant les licences de spectre	*25 b)*	**(2 522)**	(2 373)
Paiements en trésorerie au titre des licences de spectre		**(2 048)**	(1 171)
Paiements en trésorerie au titre des acquisitions et placements connexes	*25 b)*	**(10)**	(49)
Avances et apports aux coentreprises immobilières	*18 c)*	**(50)**	(57)
Sommes reçues des coentreprises immobilières	*18 c)*	**98**	4
Produit des cessions		**52**	7
Autres		**3**	(29)
Sorties liées aux activités d'investissement		**(4 477)**	(3 668)
Activités de financement			
Dividendes versés aux détenteurs d'actions ordinaires	*25 b)*	**(992)**	(913)
Rachat d'actions ordinaires à des fins d'annulation	*22 b), 25 b)*	**(628)**	(612)
Émission et remboursement d'emprunts à court terme	*19*	**–**	(300)
Émission de titres de créance à long terme	*21, 25 b)*	**9 219**	7 273
Remboursements par anticipation et à l'échéance sur la dette à long terme	*21, 25 b)*	**(6 486)**	(5 450)
Autres		**(15)**	(13)
Entrées (sorties) liées aux activités de financement		**1 098**	(15)
Situation de trésorerie			
Augmentation (diminution) de la trésorerie et des placements temporaires, montant net		**163**	(276)
Trésorerie et placements temporaires, montant net au début		**60**	336
Trésorerie et placements temporaires, montant net à la fin		**223 $**	60 $
Information supplémentaire sur les flux de trésorerie d'exploitation			
Intérêts versés	*25 b)*	**(458)$**	(412)$
Intérêts reçus		**24 $**	2 $
Impôt sur le résultat payé, montant net		**(256)$**	(464)$

Les notes annexes ci-jointes font partie intégrante de ces états financiers consolidés.

Notes annexes

31 décembre 2015

TELUS Corporation est l'une des plus importantes sociétés de télécommunications du 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, des solutions en matière de soins de santé et l'impartition des processus d'affaires.

TELUS Corporation a été constituée en société par actions en vertu de la loi intitulée Company Act (Colombie-Britannique) le 26 octobre 1998, sous la dénomination BCT.TELUS Communications Inc. (« BCT »). Le 31 janvier 1999, conformément à un plan d'arrangement aux termes de la *Loi canadienne sur les sociétés par actions* approuvé par le tribunal et intervenu entre BCT, BC TELECOM Inc. et l'ancienne société située en Alberta, TELUS Corporation (« TC »), BCT a acquis la totalité des actions de BC TELECOM Inc. et de TC en échange d'actions ordinaires et d'actions sans droit de vote de BCT et BC TELECOM Inc. a été dissoute. Le 3 mai 2000, BCT a changé sa dénomination pour TELUS Corporation et en février 2005, TELUS Corporation est devenue assujettie à la Business Corporations Act (Colombie-Britannique), loi qui a remplacé la Company Act (Colombie-Britannique). TELUS Corporation a son siège social au 510 West Georgia Street, Floor 7, Vancouver (Colombie-Britannique) V6B 0M3.

Les expressions « TELUS », « nous », « notre », « nos », « nôtre » et « nous-mêmes » désignent TELUS Corporation et, dans les cas où le contexte le permet ou l'exige, ses filiales.

Notes annexes		Page
APPLICATION GÉNÉRALE		
1.	Résumé des principales méthodes comptables	117
2.	Faits nouveaux concernant les méthodes comptables	125
3.	Politiques financières liées à la structure du capital	126
4.	Instruments financiers	128
ÉLÉMENTS PORTANT SUR LES RÉSULTATS D'EXPLOITATION CONSOLIDÉS		
5.	Information sectorielle	134
6.	Autres produits d'exploitation	135
7.	Charge au titre des avantages du personnel	136
8.	Coûts de financement	136
9.	Impôt sur le résultat	136
10.	Autres éléments du résultat global	138
11.	Montants par action	139
12.	Dividendes par action	139
13.	Rémunération fondée sur des actions	140
14.	Avantages du personnel futurs	143
15.	Coûts de restructuration et autres coûts	149
ÉLÉMENTS PORTANT SUR LA SITUATION FINANCIÈRE CONSOLIDÉE		
16.	Immobilisations corporelles	150
17.	Immobilisations incorporelles et goodwill	151
18.	Coentreprises immobilières	153
19.	Emprunts à court terme	155
20.	Provisions	156
21.	Dette à long terme	157
22.	Capital social attribuable aux actions ordinaires	159
23.	Engagements et passifs éventuels	160
AUTRES		
24.	Transactions entre parties liées	163
25.	Informations financières supplémentaires	164

1 Résumé des principales méthodes comptables

Nos états financiers consolidés 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 les principes comptables généralement reconnus du Canada. La date de notre transition aux IFRS de l'IASB a été le 1er janvier 2010 et la date d'adoption, le 1er janvier 2011.

Les principes comptables généralement reconnus exigent que nous présentions les méthodes comptables que nous avons choisies dans les cas où nous avons été obligés de sélectionner parmi diverses méthodes comptables conformes aux principes comptables généralement reconnus. Dans certains autres cas, y compris lorsque aucun choix de méthodes n'est autorisé, nous sommes également tenus de présenter la façon dont nous avons appliqué certaines méthodes comptables. Dans le cadre de notre évaluation, nous estimons que les informations imposées à l'égard de nos méthodes comptables n'ont pas toutes le même degré d'importance pour nous, comme le décrit le tableau ci-joint; leur importance relative évoluera pour nous avec le temps au fil de notre propre évolution.

Ces états financiers consolidés pour chacun des exercices clos les 31 décembre 2015 et 2014 ont été autorisés par notre conseil d'administration pour publication le 11 février 2016.

	Méthode comptable exigeant un choix plus important parmi les méthodes ou un jugement plus important	
Méthode comptable	Oui	Non
APPLICATION GÉNÉRALE		
a) Périmètre de consolidation		X
b) Utilisation d'estimations et de jugements	X	
c) Instruments financiers – comptabilisation et évaluation		X
d) Comptabilité de couverture		X
ÉLÉMENTS PORTANT SUR LES RÉSULTATS D'EXPLOITATION		
e) Comptabilisation des produits	X	
f) Aide publique		X
g) Frais d'acquisition et frais de publicité		X
h) Recherche et développement		X
i) Contrats de location		X
j) Amortissement des immobilisations corporelles et incorporelles et perte de valeur	X	
k) Conversion des devises		X
l) Impôt sur le résultat et autres impôts	X	
m) Rémunération fondée sur des actions		X
n) Régimes d'avantages du personnel futurs	X	
ÉLÉMENTS PORTANT SUR LA SITUATION FINANCIÈRE		
o) Trésorerie et placements temporaires, montant net		X
p) Cession de créances clients		X
q) Stocks		X
r) Immobilisations corporelles; immobilisations incorporelles	X	
s) Placements		X

a) Périmètre de consolidation

Nos états financiers consolidés comprennent nos comptes et tous les comptes de nos filiales, la principale étant TELUS Communications Inc., dans laquelle nous avons une participation de 100 %. Actuellement, par l'intermédiaire d'une participation de 100 % dans Société TELUS Communications et dans 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, ainsi que leur importance relative et leur degré de difficulté, se présentent comme suit :

IMPORTANCE \ DEGRÉ DE DIFFICULTÉ	Élevé		Faible
Élevée	• Recouvrabilité des immobilisations incorporelles ayant une durée d'utilité indéterminée [se reporter à la *note 17 c)* pour une analyse des principales hypothèses] • Recouvrabilité du goodwill [se reporter à la *note 17 c)* pour une analyse des principales hypothèses]	• Certaines hypothèses actuarielles et économiques utilisées afin de déterminer le coût des régimes de retraite à prestations définies et les obligations au titre des prestations de retraite constituées [se reporter à la *note 14 e)* pour une analyse des principales hypothèses]	
	• Détermination du montant et de la composition des actifs et des passifs d'impôt sur le résultat et d'autres impôts, y compris le montant des économies d'impôt non comptabilisées	• Durée d'utilité estimative des actifs (se reporter à la *note 1 j*) • Certaines hypothèses économiques utilisées afin de déterminer la provision pour les obligations liées à la mise hors service d'immobilisations (se reporter à la *note 1 r*)	
Faible	• Recouvrabilité des placements à long terme	• Recouvrabilité des immobilisations corporelles et incorporelles amortissables	• Détermination de la provision pour créances douteuses • Détermination de la provision pour désuétude des stocks

Jugements

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

- Les évaluations à savoir si les postes sont suffisamment importants pour être présentés de façon distincte dans les états financiers de base et, dans le cas contraire, s'ils sont suffisamment importants pour être présentés de façon distincte dans les notes annexes aux états financiers. Dans le cours normal des activités, nous apportons des modifications à nos évaluations à l'égard de l'importance des postes à présenter afin qu'elles tiennent compte de la conjoncture économique actuelle. Nous prenons dûment en compte le point de vue selon lequel il est raisonnable de s'attendre à des divergences d'opinions sur l'importance ou non d'un poste.
- En ce qui a trait aux transactions génératrices de produits, nous devons généralement exercer des jugements qui influent sur le moment auquel les produits sont comptabilisés. Se reporter à la *note 2* pour une description des modifications importantes apportées aux IFRS de l'IASB qui n'ont pas encore prise d'effet et qui n'ont pas encore été mises en application, mais qui auront une incidence importante sur le moment auquel les produits sont comptabilisés et sur le classement de nos produits présentés à titre de services ou d'équipement.
    - Nous devons exercer des jugements relativement au moment auquel nous avons respecté nos obligations de prestation envers nos clients et déterminer si elles ont été respectées progressivement ou à un moment précis. Les produits tirés des services sont comptabilisés en fonction de l'accès par les clients à nos infrastructures de télécommunications ou de l'utilisation qu'ils en font; nous sommes d'avis que cette méthode illustre fidèlement le transfert des services et que les produits d'exploitation sont comptabilisés au moment où les services sont accessibles ou rendus. Nous considérons que nos obligations de prestation découlant de la vente d'équipement ont été respectées lorsque le matériel a été livré et accepté par les utilisateurs finaux (se reporter à la *note 1 e*).
    - En ce qui a trait principalement aux transactions génératrices de produits relativement aux appareils mobiles, nous devons exercer des jugements pour déterminer si les tiers revendeurs qui fournissent du matériel à nos clients agissent à titre de mandants ou de mandataires dans le cadre de la transaction. En tenant compte des indicateurs pertinents, nous estimons que considérer les revendeurs comme agissant à titre de mandataires, uniquement aux fins comptables, est plus représentatif de la substance économique des transactions, car nous sommes le principal obligé à l'égard des utilisateurs finaux.
- 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 (se reporter à la *note 5, 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 à la fois 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 devenait 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 considérées actuellement 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 le ministère de l'Innovation, des Sciences et du Développement économique du Canada (auparavant Industrie Canada) seront vraisemblablement renouvelées par le ministère de l'Innovation, des Sciences et du Développement économique du Canada, et que nous avons l'intention de les renouveler et que nous estimons avoir la capacité financière et opérationnelle de les renouveler et que, par conséquent, elles ont une durée d'utilité indéterminée, comme il est décrit plus en détail à la *note 17 b)*.
- 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 et 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 notre évolution continue. 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 c)*.
- 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 :

	Classement comptable				
Instrument financier	Juste valeur par le biais du résultat net[1,2]	Prêts et créances	Disponibles à la vente[3]	Coût amorti	Tranche d'une relation de couverture de flux de trésorerie[3]
Évalué au coût amorti					
Débiteurs		X			
Avances sur facilités de crédit aux fins des travaux de construction consenties aux coentreprises immobilières		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 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 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 à long terme sur lesquels nous n'avons pas d'influence notable sont comptabilisés comme étant disponibles à la vente. Nous avons choisi ce classement, car nous estimons qu'il fournit 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, peuvent inclure celles concernant 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 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 et les remboursements de titres de créance, comme il est présenté à la *note 4 d)*, et 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 leur efficacité réelle pour chaque période de présentation de l'information financière par la suite. Nous considérons une relation de couverture désignée comme étant efficace si les conditions essentielles suivantes de l'élément de couverture et de l'élément couvert sont les mêmes : le montant nominal de référence de l'élément de couverture et le montant en capital de l'élément couvert; les dates d'échéance; les dates de paiement, et l'indice des taux d'intérêt (selon le cas). Comme il est indiqué à la *note 4 i)*, toute inefficacité, comme celle qui résulterait d'un écart entre le montant nominal de référence de l'élément de couverture et le montant en capital de l'élément couvert, ou d'une relation de couverture désignée auparavant efficace qui devient inefficace, est reflétée dans les 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 comptabilisée aux états consolidés de la situation financière, est comptabilisé à titre de composante des autres éléments du résultat global, comme il est indiqué à la *note 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 ordinaires à la date de l'état de la situation financière et le cours de nos actions ordinaires dans les éléments de couverture.

e) Comptabilisation des produits

Généralités

Nous tirons la majeure partie de nos produits (services mobiles : services de réseau [transmission de la voix et de données]; services filaires : transmission de données [ce qui comprend les services de protocole Internet, de télévision, d'hébergement, de technologie de l'information gérée et les services fondés sur l'infonuagique, l'impartition des processus d'affaires, ainsi que certaines solutions en matière de soins de santé] et 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 autres) 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. Comme le mentionne la *note 1 b)*, il s'agit d'un jugement important pour nous. 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 spécifiées. 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, qui n'a pas été encore appliquée, mais qui doit être adoptée d'ici le 1er janvier 2018, interdit l'utilisation d'un plafond, comme il est décrit plus en détail à la *note 2*.

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, les contrats 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 génératrice de 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 fournissons dans les zones de desserte à coût élevé, comme il 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 autres

Nous comptabilisons les produits d'exploitation tirés de notre gamme de produits, y compris les montants liés aux appareils mobiles vendus aux revendeurs et à l'équipement pour les locaux des clients, au moment où les produits sont livrés 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

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, en 2002, le concept du mécanisme du compte de report, lequel vise à remplacer les diminutions de prix imposées. Nous avons recours à la méthode du report pour la comptabilisation du compte de report. Nous nous acquittons du passif du compte de report par la réalisation de mesures admissibles. Nous comptabilisons 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 d'exploitation » à titre de composante de l'aide publique, comme il est décrit à la *note 6*.

f) Aide publique

Nous comptabilisons les montants reçus au titre de 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*, les montants reçus au titre de l'aide publique sont compris dans les comptes consolidés de résultat et de résultat global au poste « Autres produits d'exploitation ».

g) Frais d'acquisition et frais de publicité

Le coût total du matériel mobile vendu aux clients ainsi que les commissions et les frais de publicité et de promotion liés à l'acquisition initiale de client sont passés en charges lorsqu'ils sont engagés; les coûts du matériel nous appartenant situé dans les établissements des clients et les frais d'installation connexes sont inscrits à l'actif lorsqu'ils sont engagés. Les frais relatifs à l'acquisition de clients 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 comptabilisés 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. Se reporter à la *note 2* pour une description des modifications importantes apportées aux IFRS de l'IASB qui n'ont pas encore prise d'effet et qui n'ont pas encore été mises en application, mais qui auront une incidence importante sur le moment auquel les charges liées aux contrats de location simple sont comptabilisées, sur leur comptabilisation aux états consolidés de la situation financière, ainsi que sur leur classement dans les comptes consolidés de résultat et de résultat global et dans les tableaux consolidés des flux de trésorerie.

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 2015, 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 et des coûts d'occupation liés aux biens immobiliers loués, ont été de 227 millions de dollars (2014 – 222 millions de dollars); les coûts d'occupation liés aux biens immobiliers loués ont totalisé 88 millions de dollars (2014 – 85 millions de dollars).

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, laquelle est revue au moins sur une base annuelle et ajustée au besoin. Comme le mentionne la *note 1 b)*, le recours au mode d'amortissement linéaire représente un jugement important pour nous.

La durée d'utilité estimative de la plupart de nos immobilisations corporelles 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 17 ans
Équipement relatif aux stations du secteur des services mobiles	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 2015 était de 4,8 % (2014 – 4,8 %). Ce taux est calculé au moyen de la division de l'amortissement par la valeur comptable brute moyenne des actifs amortissables sur la période de présentation de l'information financière.

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	2 à 7 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). Comme le mentionne la *note 1 b)*, il s'agit d'une estimation importante pour nous. Les pertes de valeur sont immédiatement comptabilisées dans la mesure où la valeur comptable de l'actif ou de l'unité génératrice de trésorerie excède sa valeur recouvrable. Advenant une hausse ultérieure de la valeur recouvrable d'actifs ou d'unités génératrices de trésorerie ayant subi une perte de valeur, les pertes de valeur précédemment comptabilisées (pour un actif autre que le goodwill) peuvent être reprises dans la mesure où la reprise ne découle pas d'une désactualisation et que la valeur comptable qui en résulte ne soit pas supérieure à la valeur comptable qui aurait été déterminée si aucune perte de valeur n'avait été comptabilisée précédemment.

Perte de valeur – immobilisations corporelles et immobilisations incorporelles amortissables

Le processus continu d'analyse de la durée d'utilité des actifs tient compte de certains éléments comme le moment où survient l'obsolescence technologique, les pressions concurrentielles et les plans d'utilisation future de l'infrastructure; de telles considérations peuvent aussi indiquer que la valeur comptable d'un actif pourrait ne pas être recouvrable. 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 une unité génératrice de trésorerie, mais excluant tout goodwill affecté à une unité génératrice de trésorerie). Dans la mesure où la valeur comptable de l'unité génératrice de trésorerie (y compris les immobilisations incorporelles à durée d'utilité indéterminée affectées à une unité génératrice de trésorerie, mais excluant tout goodwill affecté à une unité génératrice de trésorerie) est supérieure à sa valeur recouvrable, le montant excédentaire serait comptabilisé en réduction de la valeur comptable des immobilisations incorporelles à durée d'utilité indéterminée.

Après avoir procédé à l'évaluation 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, le montant excédentaire serait d'abord comptabilisé en réduction de la valeur comptable du goodwill et le reste serait comptabilisé au prorata en réduction des valeurs comptables des actifs de l'unité génératrice de trésorerie.

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, qui sont aussi nos secteurs opérationnels (se reporter à la *note 5)*, 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 comptabilisés dans les 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 filiales étrangères qui n'utilisent pas le dollar canadien comme monnaie fonctionnelle. Les profits et les pertes de change découlant de la conversion en dollars canadiens des comptes de ces filiales étrangères à compter du 1er janvier 2010 sont comptabilisés à titre de composante des autres éléments du résultat global présentés à la *note 10*.

l) Impôt sur le résultat et autres impôts

Nous appliquons la méthode du report variable pour la comptabilisation de l'impôt sur le résultat. Comme le mentionne la *note 1 b)*, il s'agit d'une estimation importante pour nous. Selon cette méthode, l'impôt exigible est comptabilisé pour l'impôt estimatif à payer de l'exercice 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 approche, car l'accent qui est mis sur l'état de la

situation financière est plus conforme à la méthode du report variable pour la comptabilisation de l'impôt sur le résultat.

Nos activités sont complexes, et les interprétations, les règlements 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 un montant à titre de 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 c)*.

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 de façon 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)*, 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.

Unités d'actions restreintes

En ce qui a trait aux unités d'actions restreintes non assujetties à une condition de performance liée au marché présentées à la *note 13 c)*, nous comptabilisons un passif égal au montant du nombre des unités d'actions restreintes sur lesquelles les droits sont acquis, multiplié par la juste valeur de marché des actions ordinaires correspondantes à la fin de la période de présentation de l'information financière [à moins que la comptabilité de couverture ne soit appliquée, comme il est indiqué à la *note 1 d)* précédente]. De la même façon, nous comptabilisons un passif pour le sous-ensemble nominal de nos unités d'actions restreintes assujetties à une condition de performance liée au marché en utilisant une juste valeur déterminée au moyen du modèle de simulation de Monte Carlo. 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 des montants au titre de nos obligations découlant des régimes à prestations définies du personnel ainsi que les coûts connexes, déduction faite des actifs des régimes. Le coût des prestations de retraite et autres avantages de retraite gagnés par les employés est établi par calculs actuariels selon la méthode de répartition des prestations constituées au prorata des services, à partir des hypothèses les plus probables de la direction concernant la progression des salaires et l'âge de départ à la retraite des employés. Aux fins du calcul du bénéfice net, l'intérêt net de chaque régime, qui est le produit du surplus (déficit) du régime multiplié par le taux d'actualisation, est inclus à titre de composante des coûts de financement, comme il est décrit à la *note 8*.

Un montant qui reflète l'incidence de tout écart entre le taux d'actualisation et le taux de rendement réel des actifs d'un régime est inclus à titre de composante des réévaluations au titre des régimes à prestations définies du personnel dans les autres éléments du résultat global, comme il est décrit aux *notes 10* et *14*. Nous déterminons le montant maximal des avantages économiques découlant des actifs au titre des régimes en fonction des diminutions des cotisations futures aux régimes.

Au moins une fois par année, les hypothèses clés portant sur les régimes à prestations définies sont évaluées et révisées au besoin. Comme le mentionne la *note 1 b)*, il s'agit d'estimations importantes pour nous. 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 comptabilisons 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 les banques concernées à la date de l'état de la situation financière. Le montant net de la trésorerie et des placements temporaires est classé comme un passif à l'état de la situation financière lorsque le montant des chèques émis mais qui n'ont pas fait l'objet de compensation par les banques concernées excède le montant de la trésorerie et des placements temporaires. Lorsque le montant net de la trésorerie et des placements temporaires est classé comme un passif, il peut aussi inclure les montants à découvert prélevés sur nos facilités bancaires bilatérales, qui sont renouvelées chaque jour et qui sont décrites plus en détail à la *note 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 la 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, lequel comprend, dans le cas d'immobilisations corporelles construites par nous, le coût des matériaux et de la main-d'œuvre directe et les frais généraux connexes. En ce qui concerne les logiciels créés à l'interne et pour usage interne, les coûts historiques comptabilisés comprennent les coûts des matériaux, les coûts de la main-d'œuvre ainsi que les coûts directement liés à la main-d'œuvre. Lorsque les projets de construction d'immobilisations corporelles sont d'une importance suffisante et d'une durée appréciable, nous inscrivons à l'actif un montant pour le coût des fonds utilisés pour financer la construction, comme l'indique la *note 8*. Le taux servant au calcul du coût de financement inscrit 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 d'exploitation ».

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. Comme le mentionne la *note 1 b)*, il s'agit d'une estimation importante pour nous. Les obligations sont mesurées initialement à leur juste valeur (déterminée à l'aide d'une méthode d'actualisation), et les coûts qui en découlent sont inscrits à l'actif à même 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 inscrit 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 le coût excédentaire 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 conclues avec les (y compris les apports aux) coentreprises immobilières sont différés proportionnellement à notre participation restante dans les coentreprises immobilières.

Nous comptabilisons nos autres placements 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 indications objectives 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 baisse de valeur importante ou prolongée, les valeurs comptables des placements disponibles à la vente sont ajustées à leurs justes valeurs estimatives et le montant d'un tel ajustement serait 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 baisse de valeur importante ou prolongée, 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 serait comptabilisé dans les comptes consolidés de résultat et de résultat global au poste « Autres produits d'exploitation ».

2 Faits nouveaux concernant les méthodes comptables

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.

- *Les améliorations annuelles apportées aux IFRS pour le cycle 2012–2014* s'appliquent aux exercices ouverts à compter du 1er janvier 2016.
- IFRS 9, *Instruments financiers*, s'applique aux exercices ouverts à compter du 1er janvier 2018.
- IFRS 15, *Produits des activités ordinaires tirés de contrats conclus avec des clients*, s'applique aux exercices ouverts à compter du 1er janvier 2018, date qui reflète le report de un an approuvé par l'International Accounting Standards Board le 22 juillet 2015. L'International Accounting Standards Board et le Financial Accounting Standards Board des États-Unis ont collaboré à ce projet conjoint ayant pour objectif de clarifier les principes relatifs à la comptabilisation des produits et d'élaborer une norme commune. La nouvelle norme a été publiée en mai 2014 et remplace les normes et interprétations existantes, y compris IAS 18, *Produits des activités ordinaires*. Nous évaluons actuellement l'incidence et les dispositions transitoires de la nouvelle norme.

  L'incidence de la nouvelle norme et le caractère significatif de cette 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, au classement des produits, en ce qui a trait à la comptabilisation à l'actif des coûts liés à la conclusion d'un contrat avec un client et, possiblement, à la comptabilisation à l'actif des coûts liés à l'exécution de contrats (tels qu'ils sont définis par la nouvelle norme). Le moment auquel les produits doivent être comptabilisés et le classement des produits selon qu'ils sont tirés des services ou de l'équipement seront touchés, puisque la méthode actuelle du plafond n'aura plus d'incidence sur la répartition de la contrepartie dans des arrangements à éléments multiples (des solutions pour nos clients pouvant nécessiter la prestation de plusieurs services et la fourniture de plusieurs produits à des moments différents ou au cours de périodes différentes).

  L'incidence du moment auquel les produits sont comptabilisés et du classement des produits devrait se répercuter principalement sur notre secteur des services mobiles. Bien que la nouvelle norme n'aura essentiellement aucune incidence sur l'évaluation du total des produits comptabilisés sur la durée de vie d'un contrat, l'interdiction de l'utilisation de la méthode du plafond accélérera la comptabilisation du total des produits liés au contrat, 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). L'accélération de la comptabilisation des produits liés au contrat par rapport aux entrées de trésorerie connexes donnera également lieu à la comptabilisation à titre d'actif d'un montant représentant l'écart qui en découle. Bien que les facteurs économiques sous-jacents liés aux transactions demeureraient les mêmes, au cours des périodes de croissance soutenue du nombre de nouvelles connexions d'abonnés des services mobiles, en supposant des entrées de trésorerie par appareil comparables pour la durée du contrat, les produits sembleraient plus élevés que ceux déterminés selon notre pratique courante (selon la méthode du plafond). Les résultats du secteur des services filaires découlant de transactions, qui incluent la fourniture initiale de matériel subventionné ou des forfaits promotionnels, seront touchés de la même manière.

  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 sera pas touchée par la nouvelle norme. Cette dernière fera en sorte que les coûts d'acquisition du contrat et les coûts liés à l'exécution du contrat du secteur des services mobiles et du secteur des services filaires, s'ils sont significatifs, seront comptabilisés à l'actif et subséquemment passés en charges 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 soutenue du nombre de nouvelles connexions d'abonnés, en supposant des coûts comparables d'acquisition et d'exécution du contrat par appareil, les mesures de la rentabilité absolues sembleraient plus élevées que celles déterminées selon notre pratique courante, qui consiste à comptabiliser en charges ces coûts immédiatement.

  Nos activités et les systèmes connexes sont complexes, et notre comptabilisation de millions de contrats pluriannuels conclus avec nos clients sera touchée. Fait important, nous devrons, relativement aux activités de comptabilisation connexes, recueillir des données historiques concernant des millions de contrats pluriannuels existants qui devraient être touchés par la transition à la nouvelle norme. Nous nous attendons à devoir consacrer, au moins jusqu'au milieu de 2017, le temps et les efforts nécessaires à l'élaboration et à la mise en œuvre des méthodes comptables, des estimations, des jugements et des processus (y compris les exigences supplémentaires liées à nos systèmes informatiques) nécessaires pour assurer la conformité à la nouvelle norme. En conséquence, il nous est actuellement impossible d'effectuer des estimations quantitatives raisonnables de l'incidence de la nouvelle norme.
- En janvier 2016, l'International Accounting Standards Board a publié IFRS 16, *Contrats de location*. Cette norme s'applique aux exercices ouverts à compter du 1er janvier 2019 et remplace IAS 17, *Contrats de location*. L'International Accounting Standards Board et le Financial Accounting Standards Board des États-Unis ont collaboré pour améliorer la comptabilisation, par le preneur, des contrats de location, généralement en éliminant la distinction entre contrats de location simple et contrats de location-financement et, conformément aux IFRS de l'IASB, en introduisant un modèle unique de comptabilisation par le preneur.

  Cette nouvelle norme aura surtout comme incidence que la valeur actualisée des paiements futurs inévitables aux termes des contrats de location sera initialement comptabilisée par le preneur à l'état de la situation financière à titre d'actifs et de passifs liés aux contrats, y compris pour la plupart des contrats qui seraient actuellement comptabilisés comme des contrats de location simple. Les contrats ayant une durée de 12 mois ou moins et les contrats pour lesquels l'actif a une faible valeur sont exemptés. Comme il est décrit à la *note 23 a)*, nous avons actuellement d'importants engagements découlant de contrats de location simple.

  La nouvelle norme n'aura pas d'incidence sur l'évaluation du total des charges liées aux contrats de location sur la durée du contrat. Cependant, elle donnera lieu à une accélération de la comptabilisation de ces charges pour les contrats qui seraient actuellement comptabilisés comme des contrats de location simple. L'International Accounting Standards Board s'attend à ce que cette incidence soit atténuée pour un preneur qui possède un portefeuille de contrats de location assortis de dates d'expiration et de durées diverses. La présentation dans le compte de résultat et de résultat global exigée par la nouvelle norme donnera lieu à la présentation de la plupart des charges liées aux contrats à titre d'amortissement des actifs liés aux contrats et des coûts de

financement découlant des passifs liés aux contrats, plutôt qu'à titre d'achats de biens et de services.

En comparaison aux résultats obtenus en appliquant la norme actuelle, le tableau des flux de trésorerie présenté par le preneur reflétera une hausse des flux de trésorerie liés aux activités d'exploitation, neutralisée par une diminution correspondante des flux de trésorerie liés aux activités de financement en raison du paiement de la composante « capital » des contrats de location qui seraient actuellement comptabilisés comme des contrats de location simple, laquelle sera présentée dans les flux de trésorerie affectés aux activités de financement en vertu de la nouvelle norme.

Nous évaluons actuellement l'incidence et les dispositions transitoires de la nouvelle norme, mais nous nous attendons à ce qu'elle ait une incidence significative sur nos états consolidés de la situation financière, ainsi que sur nos mesures financières liées à la dette et aux activités. Il nous est actuellement impossible d'effectuer des estimations quantitatives raisonnables de l'incidence de cette nouvelle norme.

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 les facilités de crédit à long terme, le papier commercial adossé à des facilités de crédit à long terme et tous les actifs ou passifs de couverture liés aux éléments de la dette à long terme, déduction faite des montants inscrits dans le cumul des autres éléments du résultat global), la trésorerie et les placements temporaires, ainsi que les emprunts à court terme découlant des créances clients titrisées.

Nous gérons notre structure du capital et ajustons celle-ci en fonction des variations de la conjoncture et des risques liés à notre infrastructure de télécommunications. Afin de maintenir ou d'ajuster notre structure du capital, nous pouvons ajuster le montant des dividendes versés aux détenteurs d'actions ordinaires, pouvons racheter des actions ordinaires à des fins d'annulation dans le cadre d'offres de rachat dans le cours normal des activités, pouvons émettre de nouvelles actions 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 (le « BAIIA* ») excluant les coûts de restructuration et autres coûts, ainsi que les ratios de distribution.

Le ratio dette nette/BAIIA excluant les coûts de restructuration et autres coûts est calculé comme la dette nette à la fin de la période divisée par le BAIIA excluant les coûts de restructuration et autres coûts sur 12 mois. Historiquement, cette mesure est semblable au ratio de levier financier prévu par les clauses restrictives de nos facilités de crédit. La dette nette, le BAIIA excluant les coûts de restructuration et autres coûts 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 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 une mesure historique équivalant au total des dividendes déclarés par action ordinaire des quatre derniers trimestres, comptabilisés dans les états financiers, divisé par le total du bénéfice par action de base pour les quatre trimestres les plus récents en ce qui concerne les périodes intermédiaires (divisé par le bénéfice par action de base annuel si le montant présenté se rapporte à un exercice). Le ratio de distribution du bénéfice net ajusté présenté, qui est également une mesure historique, varie du fait qu'il exclut la prime au titre du remboursement par anticipation de la dette à long terme et les ajustements liés à l'impôt sur le résultat.

Nos objectifs financiers en 2015, qui sont revus une fois par an et qui sont demeurés inchangés par rapport à 2014, à l'exception d'une révision de notre objectif à long terme lié à notre ratio d'endettement, visent à maintenir les objectifs financiers énoncés dans le tableau suivant. Nous estimons que nos objectifs financiers s'alignent sur notre stratégie à long terme.

*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 d'exploitation diminués des achats de biens et services 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.

Aux 31 décembre ou pour les périodes de 12 mois closes à ces dates (en millions de dollars)	Objectif	2015	2014
Composantes des ratios d'endettement et de couverture			
Dette nette[1]		**11 953 $**	9 393 $
BAIIA excluant les coûts de restructuration et autres coûts[2]		**4 488 $**	4 291 $
Montant net des charges d'intérêts[3]		**465 $**	453 $
Ratio d'endettement			
Dette nette/BAIIA excluant les coûts de restructuration et autres coûts	2,00 à 2,50[4]	**2,66**	2,19
Ratios de couverture			
Couverture par le bénéfice[5]		**4,8**	5,3
Couverture des intérêts par le BAIIA excluant les coûts de restructuration et autres coûts[6]		**9,7**	9,5
Autres mesures			
Ratio de distribution du bénéfice net ajusté[7]		**73 %**	66 %
Ratio de distribution	65 % à 75 %[8]	**73 %**	66 %

1. La dette nette est calculée comme suit :

Aux 31 décembre	Note	2015	2014
Dette à long terme	*21*	**12 038 $**	9 310 $
Frais d'émission de titres de créance portés en déduction de la dette à long terme		**52**	43
Actifs dérivés, montant net		**(14)**	–
Trésorerie et placements temporaires, montant net		**(223)**	(60)
Emprunts à court terme	*19*	**100**	100
Dette nette		**11 953 $**	9 393 $

2. Le BAIIA excluant les coûts de restructuration et autres coûts est calculé comme suit :

Exercices clos les 31 décembre	Note	2015	2014
BAIIA	*5*	**4 262 $**	4 216 $
Coûts de restructuration et autres coûts	*15*	**226**	75
BAIIA excluant les coûts de restructuration et autres coûts		**4 488 $**	4 291 $

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 du remboursement à l'échéance de titres de créance, calculé sur 12 mois (les charges comptabilisées à l'égard de la prime au titre du remboursement par anticipation, le cas échéant, sont incluses dans le montant net des charges d'intérêts).
4. Notre fourchette cible à long terme pour le ratio d'endettement est de 2,00 à 2,50 fois. Au 31 décembre 2015, le ratio sortait de cette fourchette cible à long terme. À court terme, nous pourrions laisser ce ratio sortir de la fourchette cible (pour saisir les occasions de placement à long terme), mais nous nous efforcerons de faire en sorte que ce ratio revienne dans la fourchette cible à moyen terme, car nous sommes d'avis que cette fourchette s'aligne sur notre stratégie à long terme. Nous respectons le ratio de levier financier prévu par les clauses restrictives de nos facilités de crédit, en vertu desquelles nous devons nous assurer que notre ratio de la dette nette sur les flux de trésorerie d'exploitation n'est pas supérieur à 4,00:1,00 (se reporter à la *note 21 d*). Le calcul du ratio d'endettement est essentiellement semblable au calcul du ratio de levier financier prévu par les clauses restrictives de nos facilités de crédit.
5. La couverture par le bénéfice est 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); et réintégration des intérêts capitalisés.
6. La couverture des intérêts par le BAIIA excluant les coûts de restructuration et autres coûts est définie comme le BAIIA excluant les coûts de restructuration et autres coûts divisé par le montant net des charges d'intérêts. Cette mesure est essentiellement semblable au ratio de couverture prévu par les clauses restrictives de nos facilités de crédit.
7. Le bénéfice net ajusté attribuable aux actions ordinaires est calculé comme suit :

Périodes de 12 mois closes les 31 décembre	2015	2014
Bénéfice net	**1 382 $**	1 425 $
Prime au titre du remboursement par anticipation de la dette à long terme, déduction faite de l'impôt sur le résultat	**–**	10
Ajustements liés à l'impôt sur le résultat	**1**	(6)
Bénéfice net ajusté attribuable aux actions ordinaires	**1 383 $**	1 429 $

8. Notre indication visée est un ratio de distribution de 65 % à 75 % des bénéfices prévisibles, sur une base prospective.

Le ratio dette nette/BAIIA excluant les coûts de restructuration et autres coûts était de 2,66 fois au 31 décembre 2015, en hausse par rapport à 2,19 fois à l'exercice précédent. L'augmentation de la dette nette, découlant principalement de l'acquisition de licences de spectre (se reporter à la *note 17 a*) a été neutralisée en partie par la croissance du BAIIA excluant les coûts de restructuration et autres coûts. Le ratio de couverture par le bénéfice était de 4,8 fois pour la période de 12 mois close le 31 décembre 2015, soit une baisse comparativement à 5,3 fois à l'exercice précédent. L'augmentation des coûts d'emprunt s'est traduite par une baisse de 0,4 du ratio, et la diminution du bénéfice avant les coûts d'emprunt et l'impôt sur le résultat a donné lieu à une baisse de 0,1 du ratio. Le ratio de couverture des intérêts par le BAIIA excluant les coûts de restructuration et autres coûts s'est établi à 9,7 fois pour la période de 12 mois close le 31 décembre 2015, en hausse par rapport à 9,5 fois à l'exercice précédent. L'augmentation du BAIIA excluant les coûts de restructuration et autres coûts a donné lieu à une augmentation de 0,4 du ratio, tandis que la hausse du montant net des charges d'intérêts a donné lieu à une diminution de 0,2 du ratio.

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.

	Risques				
			Risques de marché		
Instrument financier	Crédit	Liquidité	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 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 d*), 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)	**2015**	2014
Trésorerie et placements temporaires, montant net	**223 $**	60 $
Débiteurs	**1 428**	1 483
Actifs dérivés	**40**	31
	1 691 $	1 574 $

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 effectué 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 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.

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 2015, la durée de vie moyenne pondérée des créances clients était de 28 jours (2014 – 29 jours) et la durée de vie moyenne pondérée des créances clients en souffrance était de 62 jours (2014 – 62 jours). Tous frais de retard sur les soldes impayés non courants des créances clients étaient imputés au taux du marché fondé sur le secteur ou négociés.

Aux 31 décembre (en millions)	Note	**2015**	2014
Créances clients, déduction faite de la provision pour créances douteuses			
Moins de 30 jours après la date de facturation		**823 $**	833 $
De 30 à 60 jours après la date de facturation		**208**	214
De 61 à 90 jours après la date de facturation		**52**	55
Plus de 90 jours après la date de facturation		**64**	68
		1 147 $	1 170 $
Créances clients	*25 a)*	**1 199 $**	1 214 $
Provision pour créances douteuses		**(52)**	(44)
		1 147 $	1 170 $

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 doivent être constituées au titre des comptes en souffrance; les mêmes facteurs sont considérés pour déterminer s'il faut radier les montants imputés à la 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)	**2015**	2014
Solde au début	**44 $**	40 $
Ajouts (dotation à la provision pour créances douteuses)	**55**	44
Utilisation nette	**(47)**	(40)
Solde à la fin	**52 $**	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'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. Bien que nous soyons exposés à des pertes sur créances potentielles qui pourraient résulter de la non-exécution possible de nos contreparties, nous considérons ce risque comme minime. Nos passifs dérivés ne se composent d'aucun passif éventuel lié au risque de crédit.

c) Risque de liquidité

À titre de composante des politiques financières liées à la structure du capital, comme il est expliqué plus en détail à la *note 3*, nous gérons notre risque de liquidité des façons suivantes :

- en recourant à un processus d'équilibrage de trésorerie quotidien qui nous permet de gérer nos liquidités disponibles et nos besoins en liquidités selon nos besoins réels;
- en maintenant des facilités bancaires bilatérales *(note 19)* et une facilité de crédit consortial *(note 21 d)*;
- en maintenant une convention pour la vente de créances clients à une fiducie de titrisation sans lien de dépendance *(note 19)*;
- en maintenant un programme de papier commercial *(note 21 c)*;
- en maintenant un prospectus préalable de base en vigueur;
- en exerçant une surveillance constante des flux de trésorerie prévisionnels et réels;
- en gérant les échéances des actifs financiers et des passifs financiers.

Nos échéances de titres de créance au cours des années à venir sont telles qu'elles sont présentées à la *note 21 f)*. Au 31 décembre 2015, nous aurions pu émettre un montant de 250 millions de dollars (2014 – 3,0 milliards de dollars) de titres de créance ou de participation en vertu d'un prospectus préalable de base qui demeurera en vigueur jusqu'en décembre 2016. Nous estimons que nos notations du crédit de première qualité contribuent à nous donner un accès raisonnable aux marchés financiers.

Nous faisons correspondre de façon étroite les échéances contractuelles de nos passifs financiers dérivés avec celles des risques qu'ils sont censés gérer.

Les échéances prévues de nos passifs financiers non actualisés ne diffèrent pas de façon importante des échéances contractuelles, sauf comme il est indiqué ci-après. Les échéances contractuelles relatives à nos passifs financiers non actualisés, y compris les intérêts s'y rapportant (le cas échéant), sont présentées dans les tableaux qui suivent.

	Non-dérivés						Dérivés			
				Dette à long terme composée						
					Montants des swaps de devises devant être échangés[3]			Montants des swaps de devises devant être échangés		
Au 31 décembre 2015 (en millions)	Passifs financiers ne portant pas intérêt	Emprunts à court terme[1]	Engagement au titre des facilités de crédit aux fins des travaux de construction[2] (*note 18*)	Dette à long terme[1] (*note 21*)	(Reçus)	Payés	Autres	(Reçus)	Payés	Total
2016										
Premier trimestre	1 239 $	– $	131 $	378 $	(256)$	242 $	– $	(109)$	100 $	1 725 $
Reste de l'exercice	656	101	–	975	–	–	4	(306)	290	1 720
2017	28	–	–	1 174	–	–	9	–	–	1 211
2018	8	–	–	705	–	–	–	–	–	713
2019	6	–	–	1 453	–	–	–	–	–	1 459
2020	6	–	–	1 402	–	–	–	–	–	1 408
Par la suite	6	–	–	12 057	–	–	–	–	–	12 063
Total	1 949 $	101 $	131 $	18 144 $	(256)$	242 $	13 $	(415)$	390 $	20 299 $
				Total (*note 21 f*)		18 130 $				

1. Les sorties de trésorerie pour le versement d'intérêts à l'égard de nos 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 2015.
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 2018.
3. Les montants compris dans la dette à long terme non dérivée non actualisée à l'égard de la dette à long terme libellée en dollars américains, et les montants correspondants inclus dans les swaps de devises de la dette à long terme figurant à la colonne « (Reçus) » ont été établis selon les taux de change en vigueur au 31 décembre 2015. Les montants contractuels de la dette à long terme libellée en dollars américains venant à échéance sont en fait reflétés dans la colonne « Payés » des swaps de devises de la dette à long terme puisque les flux de trésorerie bruts sont échangés en vertu de contrats de swaps de devises.

	Non-dérivés				Dérivés		
					Montants des swaps de devises devant être échangés		
Au 31 décembre 2014 (en millions)	Passifs financiers ne portant pas intérêt	Emprunts à court terme[1]	Engagement au titre des facilités de crédit aux fins des travaux de construction[2] (*note 18*)	Dette à long terme[1] (*note 21*)	(Reçus)	Payés	Total
2015							
Premier trimestre	1 195 $	– $	85 $	214 $	(49)$	47 $	1 492 $
Reste de l'exercice	604	1	–	471	(114)	111	1 073
2016	6	102	–	1 011	–	–	1 119
2017	9	–	–	1 083	–	–	1 092
2018	4	–	–	365	–	–	369
2019	3	–	–	1 365	–	–	1 368
Par la suite	7	–	–	9 696	–	–	9 703
Total	1 828 $	103 $	85 $	14 205 $	(163)$	158 $	16 216 $

1. Les sorties de trésorerie pour le versement d'intérêts à l'égard de nos 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 2014.
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 2016.

d) Risque de change

Notre monnaie fonctionnelle est le dollar canadien, mais certains produits et coûts d'exploitation habituels sont libellés en dollars américains et certains achats de stocks et acquisitions d'immobilisations sont effectués 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, les engagements et le papier commercial en dollars américains à court terme.

e) Risque de taux d'intérêt

Les variations des taux d'intérêt sur le marché entraîneront des fluctuations de la juste valeur ou des flux de trésorerie futurs des placements temporaires, des avances sur facilités de crédit aux fins des travaux de construction consenties aux coentreprises immobilières, des obligations à court terme, de la dette à long terme ou des dérivés liés aux swaps de taux.

Lorsque nous avons des placements temporaires, ces derniers comportent une échéance brève et des taux d'intérêt fixes. Par conséquent, leur juste valeur fluctuera en fonction des variations des taux d'intérêt sur le marché. Par contre, des variations des taux d'intérêt sur le marché n'entraîneront pas de fluctuations des flux de trésorerie futurs connexes s'il y a absence de monétisation.

Si le solde des placements à court terme comprend des instruments de capitaux propres versant des dividendes, nous pourrions être exposés au risque de taux d'intérêt.

En raison de la nature à court terme des taux d'intérêt applicables exigés, la juste valeur des avances sur les facilités de crédit aux fins des travaux de construction consenties 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.

La totalité de notre dette à long terme actuellement non réglée, à l'exception du papier commercial et des montants prélevés sur nos facilités de crédit *(note 21 d)* 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.

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.

Placements à long terme

Nous sommes exposés à un risque 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 ordinaires augmente la charge et la sortie de trésorerie potentielle). Certains contrats de swap sur actions réglés en trésorerie qui ont été conclus fixaient 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 2015 et 2014 auraient pu varier si le taux de change du dollar canadien par rapport au dollar américain et le cours de nos actions ordinaires avaient présenté une variation des montants raisonnablement possibles par rapport à leurs montants réels à la date de l'état de la situation financière.

L'analyse de sensibilité concernant notre exposition au risque de change à la date de clôture a été effectuée en fonction d'une variation hypothétique qui serait survenue à la date de l'état de la situation financière concerné. Les soldes libellés en dollars américains et 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 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 ordinaires à la date de l'état de la situation financière concerné, qui inclut celles qui font l'objet 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 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	
	2015	2014	**2015**	2014	**2015**	2014
Variations raisonnablement possibles des risques de marché[1]						
Variation de 10 % du taux de change du dollar CA par rapport au dollar US						
Appréciation du dollar CA	**(25)$**	(12)$	**(8)$**	– $	**(33)$**	(12)$
Dépréciation du dollar CA	**25 $**	11 $	**8 $**	– $	**33 $**	11 $
Variation de 25 %[2] du cours des actions ordinaires[3]						
Augmentation du cours	**(9)$**	(10)$	**12 $**	14 $	**3 $**	4 $
Diminution du cours	**5 $**	8 $	**(12)$**	(14)$	**(7)$**	(6)$

1. Ces sensibilités sont hypothétiques et doivent être considérées avec circonspection. Les variations du bénéfice net ou des autres éléments du résultat global ne peuvent généralement pas faire l'objet d'une extrapolation étant donné que la relation entre la variation de l'hypothèse et celle du bénéfice net ou des autres éléments du résultat global n'est pas nécessairement linéaire. Dans ce tableau, les répercussions de la variation d'une hypothèse donnée sur le montant du bénéfice net ou des autres éléments du résultat global sont calculées sans modification d'autres facteurs; or, dans la réalité, la variation d'un facteur peut entraîner la variation d'autres facteurs, ce qui pourrait contribuer à amplifier ou à contrebalancer les sensibilités.

   L'analyse de sensibilité se fonde sur l'hypothèse selon laquelle nous réaliserions les variations des taux de change; 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 ordinaires liées aux attributions de rémunération fondée sur des actions consenties 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 ordinaires.
2. 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 12 mois et calculée sur une base mensuelle, la volatilité du cours de nos actions ordinaires, au 31 décembre 2015, s'est établie à 14,1 % (2014 – 14,4 %).
3. Les répercussions hypothétiques des variations du cours de nos actions ordinaires se limitent aux répercussions auxquelles donneraient lieu nos éléments liés aux attributions de 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 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 indications objectives 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 des instruments financiers dérivés que nous utilisons pour gérer le risque de change est évaluée en fonction des cours de marché sur des marchés actifs de ces instruments financiers ou d'instruments financiers similaires ou en fonction des taux courants qui nous sont offerts pour des instruments financiers de même échéance, ainsi qu'en fonction des flux de trésorerie futurs actualisés déterminés à l'aide des taux courants pour des instruments financiers similaires d'une durée semblable et exposés à des risques comparables (ces estimations de la juste valeur sont en grande partie fondées sur le taux de change à terme du dollar canadien par rapport au dollar américain aux dates de l'état de la situation financière).

La juste valeur des instruments financiers dérivés que nous utilisons pour gérer notre risque d'augmentations des charges 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 fournies par les contreparties aux transactions (ces estimations de la juste valeur sont en grande partie fondées sur le cours de nos actions ordinaires 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 dans lequel ils sont classés au sein de la hiérarchie des justes valeurs sont présentés dans le tableau ci-après.

			Évaluations à la juste valeur à la date de clôture au moyen des éléments suivants :					
	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)	
Aux 31 décembre (en millions)	**2015**	2014	**2015**	2014	**2015**	2014	**2015**	2014
Actif								
Dérivés liés aux opérations de change	**40 $**	4 $	**– $**	– $	**40 $**	4 $	**– $**	– $
Dérivés liés à la rémunération fondée sur des actions	**–**	27	**–**	–	**–**	27	**–**	–
Portefeuille de placements disponibles à la vente	**30**	26	**2**	5	**28**	21	**–**	–
	70 $	57 $	**2 $**	5 $	**68 $**	52 $	**– $**	– $
Passif								
Dérivés liés à la rémunération fondée sur des actions	**11 $**	– $	**– $**	– $	**11 $**	– $	**– $**	– $

Dérivés

Les instruments financiers dérivés que nous évaluons à la juste valeur sur une base récurrente suivant la comptabilisation initiale sont présentés dans le tableau ci-après.

Aux 31 décembre (en millions)			2015			2014
	Désignation	Date d'échéance maximale	**Valeur nominale**	**Juste valeur et valeur comptable**	Valeur nominale	Juste valeur et valeur comptable
Actifs courants[1]						
Dérivés utilisés pour gérer les éléments suivants						
Risque de change lié aux achats libellés en dollars américains	DFT[2]	2016	**115 $**	**15 $**	109 $	4 $
Risque de change lié aux achats libellés en dollars américains	DFC[3]	2016	**161 $**	**11**	– $	–
Risque de change lié aux produits libellés en dollars américains	DFT[2]	2016	**62 $**	**–**	30 $	–
Variations de la charge de rémunération fondée sur des actions *(note 13 c)*	DFC[3]	2015	**– $**	**–**	91 $	23
Risque de change lié au papier commercial libellé en dollars américains *(note 21 c)*	DFC[3]	2016	**243 $**	**14**	– $	–
				40 $		27 $
Autres actifs à long terme[1]						
Dérivés utilisés pour gérer les éléments suivants						
Variations de la charge de rémunération fondée sur des actions *(note 13 c)*	DFC[3]	2016	**– $**	**– $**	64 $	4 $
Passifs courants[1]						
Dérivés utilisés pour gérer les éléments suivants						
Risque de change lié aux achats libellés en dollars américains	DFT[2]	2016	**31 $**	**– $**	– $	– $
Risque de change lié aux achats libellés en dollars américains	DFC[3]	2016	**11 $**	**–**	– $	–
Risque de change lié aux produits libellés en dollars américains	DFT[2]	2016	**8 $**	**–**	19 $	–
Variations de la charge de rémunération fondée sur des actions *(note 13 c)*	DFC[3]	2016	**71 $**	**2**	– $	–
				2 $		– $
Autres passifs à long terme[1]						
Dérivés utilisés pour gérer les éléments suivants						
Variations de la charge de rémunération fondée sur des actions *(note 13 c)*	DFC[3]	2017	**68 $**	**9 $**	– $	– $

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 (DFT) 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 (DFC) 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)	2015		2014	
	Valeur comptable	**Juste valeur**	Valeur comptable	Juste valeur
Dette à long terme *(note 21)*	**12 038 $**	**12 575 $**	9 310 $	10 143 $

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 qui sont 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.

	Montant du profit (de la perte) comptabilisé(e) dans les autres éléments du résultat global (partie efficace) (*note 10*)		Profit reclassé des autres éléments du résultat global en résultat (partie efficace) (*note 10*)		
				Montant	
Exercices clos les 31 décembre (en millions)	**2015**	2014	Poste	**2015**	2014
Dérivés utilisés pour gérer ce qui suit :					
Risque de change lié aux achats libellés en dollars américains	**12 $**	– $	Achat de biens et services	**2 $**	2 $
Variations de la charge de rémunération fondée sur des actions *(note 13 c)*	**(15)**	20	Charge au titre des avantages du personnel	**–**	17
Risque de change lié au papier commercial libellé en dollars américains *(note 21 c)*	**14**	–	Coûts de financement	**14**	–
	11 $	20 $		**16 $**	19 $

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.

	Profit sur les dérivés comptabilisé en résultat		
Exercices clos les 31 décembre (en millions)	Poste	**2015**	2014
Dérivés utilisés pour gérer le risque de change	Coûts de financement	**10 $**	4 $

5 Information sectorielle

Généralités

Les secteurs opérationnels pour lesquels l'information est régulièrement transmise à notre chef de la direction (notre principal décideur opérationnel) sont les services mobiles et les services filaires. Les secteurs opérationnels sont des composantes d'une entité qui se livrent à des activités commerciales dont elles peuvent tirer des produits et pour lesquelles elles peuvent engager des charges, y compris des produits et des charges relatifs à des transactions avec d'autres composantes et dont les résultats d'exploitation sont régulièrement examinés par un principal décideur opérationnel en vue de prendre les décisions sur les ressources à affecter et d'évaluer la performance. Comme le mentionne la *note 1 b)*, la division sectorielle représente un jugement important pour nous.

Comme nous ne regroupons pas à l'heure actuelle les secteurs opérationnels, nos secteurs à présenter sont aussi les services mobiles et les services filaires. Le secteur des services mobiles comprend les produits tirés des services de réseau (transmission de données et transmission de la voix) et les ventes d'équipement. Le secteur des services filaires comprend les produits tirés des services de transmission de données (qui comprennent les services de protocole Internet, de télévision, d'hébergement, de technologie de l'information gérée, les services fondés sur l'infonuagique, l'impartition des processus d'affaires ainsi que certaines solutions en matière de soins de santé), les produits tirés des services de transmission de la voix et les produits tirés des autres services de télécommunications, sauf les services mobiles. La division sectorielle est établie sur la base de similarités technologiques, des compétences techniques nécessaires à la fourniture des produits et services, des caractéristiques des clients, des canaux de distribution employés et de l'application des règlements. Les ventes intersectorielles sont comptabilisées à la valeur d'échange, soit un montant convenu entre les parties.

L'information sectorielle suivante est régulièrement transmise à notre principal décideur opérationnel.

Exercices clos les 31 décembre (en millions)	Services mobiles		Services filaires		Éliminations		Chiffres consolidés	
	2015	2014	**2015**	2014	**2015**	2014	**2015**	2014
Produits d'exploitation								
Produits externes	**6 933 $**	6 587 $	**5 569 $**	5 415 $	**– $**	– $	**12 502 $**	12 002 $
Produits intersectoriels	**61**	54	**174**	175	**(235)**	(229)	**–**	–
	6 994 $	6 641 $	**5 743 $**	5 590 $	**(235)$**	(229)$	**12 502 $**	12 002 $
BAIIA[1]	**2 806 $**	2 727 $	**1 456 $**	1 489 $	**– $**	– $	**4 262 $**	4 216 $
Dépenses d'investissement, excluant les licences de spectre[2]	**893 $**	832 $	**1 684 $**	1 527 $	**– $**	– $	**2 577 $**	2 359 $

Produits d'exploitation (ci-dessus)	**12 502 $**	12 002 $
Achat de biens et services	**5 532**	5 299
Charge au titre des avantages du personnel	**2 708**	2 487
BAIIA (ci-dessus)	**4 262**	4 216
Amortissement des immobilisations corporelles	**1 475**	1 423
Amortissement des immobilisations incorporelles	**434**	411
Bénéfice d'exploitation	**2 353**	2 382
Coûts de financement	**447**	456
Bénéfice avant impôt	**1 906 $**	1 926 $

1. Le bénéfice avant intérêts, impôt sur le résultat et amortissements (le « BAIIA ») n'a pas de signification normalisée prescrite par les IFRS de l'IASB et, par conséquent, il est peu probable qu'il soit comparable à des mesures semblables présentées par d'autres émetteurs; selon notre définition, le BAIIA correspond aux produits d'exploitation diminués des achats de biens et services 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.
2. Total des dépenses d'investissement; se reporter à la *note 25 b)* pour un rapprochement des dépenses d'investissement, excluant les licences de spectre, et des paiements en trésorerie au titre des immobilisations excluant les licences de spectre présentés dans les tableaux consolidés des flux de trésorerie.

Informations géographiques

Nous attribuons les produits tirés des clients externes à certains pays en fonction de l'emplacement à partir duquel les biens et les services sont fournis. Nous ne disposons pas de produits d'exploitation significatifs que nous attribuons à des pays autres que le Canada (le pays où nous sommes domiciliés) ni de montants significatifs au titre des immobilisations corporelles et incorporelles ou du goodwill situés à l'extérieur du Canada; l'information concernant ces montants non significatifs n'est pas régulièrement transmise à notre principal décideur opérationnel.

6 Autres produits d'exploitation

Exercices clos les 31 décembre (en millions)	Note	**2015**	2014
Aide publique, incluant l'amortissement du compte de report		**48 $**	55 $
Perte de placements		**(5)**	(2)
Produits d'intérêts	*18 c)*	**3**	3
Profit à la cession d'actifs et autres		**26**	19
		72 $	75 $

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 montants reçus dans les autres produits d'exploitation.

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 neutraliser en partie le prix coûtant des services téléphoniques résidentiels de base dans les zones de desserte à coût élevé ne faisant pas l'objet d'une abstention. Les subventions sont fondées sur une réclamation de subvention totale calculée sous forme de taux par ligne d'accès au réseau et par tranche de tarification. Pour l'exercice clos le 31 décembre 2015, les montants que nous avons reçus au titre des subventions se sont élevés à 22 millions de dollars (2014 – 23 millions de dollars).

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 2015 était de 0,55 % et le taux provisoire pour 2016 a été fixé à 0,56 %. Pour l'exercice clos le 31 décembre 2015, nos contributions au fonds central, qui sont comptabilisées comme des biens et services achetés, se sont établies à 26 millions de dollars (2014 – 28 millions de dollars).

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 2015, nous avons comptabilisé un montant de 8 millions de dollars (2014 – 7 millions de dollars).

7 Charge au titre des avantages du personnel

Exercices clos les 31 décembre (en millions)	Note	2015	2014
Charge au titre des avantages du personnel – montant brut			
Salaires		**2 537 $**	2 424 $
Rémunération fondée sur des actions[1]	*13*	**125**	120
Régimes de retraite – à prestations définies	*14 b)*	**118**	86
Régimes de retraite – à cotisations définies	*14 f)*	**90**	84
Autres prestations définies	*14 g)*	**–**	1
Coûts de restructuration[1]	*15 b)*	**156**	54
Autres		**149**	151
		3 175	2 920
Coûts internes de la main-d'oeuvre comptabilisés à l'actif			
Immobilisations corporelles		**(319)**	(293)
Immobilisations incorporelles amortissables		**(148)**	(140)
		(467)	(433)
		2 708 $	2 487 $

1. Pour l'exercice clos le 31 décembre 2015, la rémunération fondée sur des actions, d'un montant de 7 $, était prise en compte dans les coûts de restructuration (2014 – néant).

8 Coûts de financement

Exercices clos les 31 décembre (en millions)	Note	2015	2014
Charges d'intérêts			
Intérêts sur la dette à long terme, montant brut		**498 $**	433 $
Intérêts sur la dette à long terme capitalisés[1]		**(45)**	–
Intérêts sur la dette à long terme, montant net		**453**	433
Intérêts sur les emprunts à court terme et autres		**5**	5
Désactualisation de provisions	*20*	**12**	8
Prime au titre du remboursement par anticipation de la dette à long terme[2]		**–**	13
		470	459
Intérêts des régimes à prestations définies du personnel, montant net	*14 b), g)*	**27**	3
Opérations de change		**(25)**	(4)
		472	458
Produits d'intérêts			
Intérêts sur les remboursements d'impôt sur le résultat		**(23)**	–
Autres		**(2)**	(2)
		(25)	(2)
		447 $	456 $

1. Les intérêts sur la dette à long terme, à un taux combiné de 3,31 %, ont été comptabilisés au titre des immobilisations incorporelles à durée d'utilité indéterminée.
2. Le 7 août 2014, nous avons exercé notre droit de remboursement par anticipation, le 8 septembre 2014, de tous nos billets de série CE à 5,95 %.

9 Impôt sur le résultat

a) Composition des charges et rapprochement des taux

Exercices clos les 31 décembre (en millions)	2015	2014
Charge (économie) d'impôt exigible		
Pour la période de présentation de l'information financière considérée	**553 $**	340 $
Ajustements comptabilisés dans la période considérée au titre de l'impôt sur le résultat de périodes antérieures	**(97)**	(27)
	456	313
Charge (économie) d'impôt différé		
Survenant à la naissance et à la résorption des différences temporaires	**(47)**	167
Réévaluation du passif d'impôt différé pour refléter les taux d'imposition prévus par la loi	**48**	–
Ajustements comptabilisés dans la période considérée au titre de l'impôt sur le résultat de périodes antérieures	**67**	21
	68	188
	524 $	501 $

Notre charge d'impôt et notre taux d'imposition effectif diffèrent de ceux obtenus par l'application des taux prévus par la loi en raison des éléments suivants :

Exercices clos les 31 décembre (en millions de dollars)	2015		2014	
Impôt sur le résultat calculé aux taux prévus par la loi	**505 $**	**26,5 %**	504 $	26,2 %
Réévaluation du passif d'impôt différé pour refléter les taux d'imposition futurs	**48**	**2,5**	–	–
Ajustements comptabilisés dans la période considérée au titre de l'impôt sur le résultat de périodes antérieures	**(30)**	**(1,6)**	(6)	(0,4)
Autres	**1**	**0,1**	3	0,2
Charge d'impôt sur le résultat présentée dans les comptes consolidés de résultat et de résultat global	**524 $**	**27,5 %**	501 $	26,0 %

Le taux d'imposition prévu par la loi applicable à notre société résulte des éléments suivants :

Exercices clos les 31 décembre	2015	2014
Taux fédéral de base	**14,4 %**	14,7 %
Taux provincial moyen pondéré	**10,8**	10,9
Juridictions autres que canadiennes	**1,3**	0,6
	26,5 %	26,2 %

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 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
Au 1er janvier 2014	540 $	1 235 $	398 $	(18)$	(90)$	(154)$	(20)$	1 891 $
Montants comptabilisés dans les éléments suivants								
Bénéfice net	61	38	(39)	(19)	(23)	147	23	188
Autres éléments du résultat global	–	–	–	(157)	–	–	–	(157)
Acquisitions d'entreprises et autres	–	16	–	–	(22)	2	18	14
Au 31 décembre 2014	601	1 289	359	(194)	(135)	(5)	21	1 936
Montants comptabilisés dans les éléments suivants								
Bénéfice net	**184**	**91**	**(164)**	**(5)**	**(25)**	**2**	**(15)**	**68**
Autres éléments du résultat global	**–**	**–**	**–**	**154**	**–**	**–**	**(3)**	**151**
Au 31 décembre 2015	**785 $**	**1 380 $**	**195 $**	**(45)$**	**(160)$**	**(3)$**	**3 $**	**2 155 $**

1. Nous prévoyons être en mesure d'utiliser nos pertes autres qu'en capital avant qu'elles ne viennent à expiration.

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, 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 de la résorption 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 résorberont pas dans un avenir prévisible. Bien que nous soyons en mesure de contrôler le moment et la méthode de la résorption des différences temporaires concernant nos filiales étrangères, et qu'il ne soit pas probable que de telles différences se résorberont dans un avenir prévisible, nous comptabilisons les impôts latents liés au rapatriement de certains 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 (2014 – 3 millions de dollars) dans nos déclarations de revenus canadiennes. Au cours de l'exercice clos le 31 décembre 2015, nous avons comptabilisé une économie de 3 millions de dollars (2014 – 1 million de dollars) 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 2015, nous avons inscrit des crédits d'impôt à l'investissement de 6 millions de dollars (2014 – 9 millions de dollars). De ce montant, une tranche de 4 millions de dollars (2014 – 6 millions de dollars) 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

(en millions)	Éléments qui peuvent être ultérieurement reclassés en résultat						Élément qui ne sera jamais reclassé en résultat	
	Variation de la juste valeur latente des dérivés désignés à titre de couvertures de flux de trésorerie au cours de la période considérée *(note 4 i)*							
	Profits (pertes) survenu(e)s	(Profits) pertes de périodes antérieures transféré(e)s en résultat net	Total	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 des régimes à prestations définies du personnel[1]	Autres éléments du résultat global
Solde cumulé au 1er janvier 2014			3 $	8 $	20 $	31 $		
Autres éléments du résultat global								
Montant	20 $	(19)$	1	10	(4)	7	(602)$	(595)$
Impôt sur le résultat	5 $	(5)$	–	–	–	–	(157)	(157)
Montant net			1	10	(4)	7	(445)$	(438)$
Solde cumulé au 31 décembre 2014			4	18	16	38		
Autres éléments du résultat global								
Montant	**11 $**	**(16)$**	**(5)**	**25**	**–**	**20**	**597 $**	**617 $**
Impôt sur le résultat	**3 $**	**(4)$**	**(1)**	**–**	**–**	**(1)**	**152**	**151**
Montant net			**(4)**	**25**	**–**	**21**	**445 $**	**466 $**
Solde cumulé au 31 décembre 2015			**– $**	**43 $**	**16 $**	**59 $**		

1. Les montants présentés dans les réévaluations au titre du régime à prestations définies du personnel comprennent les éléments suivants :

	2015			2014		
Exercices clos les 31 décembre	**Régimes de retraite à prestations définies *(note 14 b)***	**Autres régimes à prestations définies *(note 14 g)***	**Total**	Régimes de retraite à prestations définies *(note 14 b)*	Autres régimes à prestations définies *(note 14 g)*	Total
Rendement réel de l'actif des régimes supérieur (inférieur) au taux d'actualisation	**139 $**	**– $**	**139 $**	429 $	– $	429 $
Réévaluations découlant des éléments suivants :						
Hypothèses démographiques	**69**	**1**	**70**	(67)	2	(65)
Hypothèses financières	**418**	**–**	**418**	(984)	(2)	(986)
Variation attribuable à l'incidence de la limitation du montant net de l'actif au titre des prestations définies au plafond relatif aux actifs des régimes	**(30)**	**–**	**(30)**	20	–	20
	596 $	**1 $**	**597 $**	(602)$	– $	(602)$

Au 31 décembre 2015, notre estimation du montant net des profits existants (pertes existantes) 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, était de (1) million de dollars, excluant les incidences fiscales.

11 Montants par action

Le bénéfice net de base par action ordinaire est calculé au moyen de la division du bénéfice net par le nombre moyen pondéré total d'actions ordinaires en circulation au cours de la période. Le bénéfice net dilué par action ordinaire est calculé pour tenir compte des attributions d'options sur actions et des 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)	**2015**	2014
Nombre moyen pondéré total de base d'actions ordinaires en circulation	**603**	616
Effet des titres dilutifs		
Attributions d'options sur actions	**1**	2
Nombre moyen pondéré total dilué d'actions ordinaires en circulation	**604**	618

Pour les exercices clos les 31 décembre 2015 et 2014, aucune attribution d'options sur actions en cours n'a été exclue du calcul du bénéfice net dilué par action ordinaire.

12 Dividendes par action

a) Dividendes déclarés

Exercices clos les 31 décembre (en millions, sauf les montants par action)	**2015**				2014			
	Déclarés				Déclarés			
Dividendes sur actions ordinaires	**En date du**	**Par action**	**Versés aux actionnaires le**	**Total**	En date du	Par action	Versés aux actionnaires le	Total
Dividende du premier trimestre	11 mars 2015	**0,40 $**	1er avril 2015	**243 $**	11 mars 2014	0,36 $	1er avril 2014	224 $
Dividende du deuxième trimestre	10 juin 2015	**0,42**	2 juillet 2015	**253**	10 juin 2014	0,38	2 juillet 2014	234
Dividende du troisième trimestre	8 sept. 2015	**0,42**	1er octobre 2015	**252**	10 sept. 2014	0,38	1er octobre 2014	233
Dividende du quatrième trimestre	11 déc. 2015	**0,44**	4 janvier 2016	**263**	11 déc. 2014	0,40	2 janvier 2015	244
		1,68 $		**1 011 $**		1,52 $		935 $

Le 10 février 2016, le conseil d'administration a déclaré un dividende trimestriel de 0,44 $ par action sur nos actions ordinaires émises et en circulation; ce dividende est payable le 1er avril 2016 aux actionnaires inscrits à la fermeture des bureaux le 11 mars 2016. 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 2016.

b) Régime de réinvestissement des dividendes et d'actionnariat des employés

Généralités

Nous avons un régime de réinvestissement des dividendes et d'actionnariat des employés dans le cadre duquel les détenteurs d'actions ordinaires admissibles peuvent acquérir des actions ordinaires supplémentaires 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 ordinaires ou de demander au fiduciaire d'en acquérir sur le marché boursier.

Réinvestissement des dividendes

En vertu du régime, nous pouvons, à notre gré, offrir les actions ordinaires 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 ordinaires sans offrir d'escompte. En ce qui a trait aux dividendes sur actions ordinaires déclarés au cours de l'exercice clos le 31 décembre 2015, un montant de 59 millions de dollars (2014 – 46 millions de dollars) a été réinvesti dans des actions ordinaires.

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.

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 (en millions)	**2015**			2014		
	Charge au titre des avantages du personnel	**Sorties de trésorerie liées aux activités d'exploitation connexes**	**Ajustement au tableau des flux de trésorerie**	Charge au titre des avantages du personnel	Sorties de trésorerie liées aux activités d'exploitation connexes	Ajustement au tableau des flux de trésorerie
Attributions d'options sur actions	**1 $**	**– $**	**1 $**	3 $	– $	3 $
Unités d'actions restreintes[1]	**93**	**(132)**	**(39)**	81	(10)	71
Régime d'actionnariat des employés	**38**	**(38)**	**–**	36	(36)	–
	132 $	**(170)$**	**(38)$**	120 $	(46)$	74 $

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*). Dans la charge au titre des avantages du personnel (se reporter à la *note 7*), la charge au titre des unités d'actions restreintes d'un montant de 86 $ (2014 – 81 $) est présentée dans la rémunération fondée sur des actions et le solde est inclus dans les coûts de restructuration.

Pour l'exercice clos le 31 décembre 2015, les sorties de trésorerie liées aux activités d'exploitation 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 27 millions de dollars (2014 – 7 millions de dollars). Pour l'exercice clos le 31 décembre 2015, l'économie d'impôt sur le résultat découlant de la rémunération fondée sur des actions s'est établie à 35 millions de dollars (2014 – 31 millions de dollars).

b) Attributions d'options sur actions

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 ordinaires, à un prix correspondant à la juste valeur de marché des actions au moment de l'attribution. Les attributions d'options sur actions octroyées dans le cadre du régime peuvent être exercées au cours de périodes définies ne dépassant pas sept ans à compter du moment de l'attribution. Aucune option sur actions n'a été attribuée pour les exercices 2015 et 2014.

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.

La juste valeur moyenne pondérée des attributions d'options sur actions est calculée à l'aide du modèle d'évaluation des options de Black et Scholes (modèle analytique). Le taux d'intérêt sans risque utilisé pour déterminer la juste valeur des attributions d'options sur actions est basé sur une courbe des taux du gouvernement du Canada qui a cours au moment de l'attribution. La durée de vie prévue des attributions d'options sur actions est fondée sur nos données historiques relatives à l'exercice de l'attribution d'options sur actions. De même, la volatilité attendue tient compte de la volatilité historique du prix de nos actions ordinaires. Le taux de rendement représente le dividende annualisé ayant cours au moment de l'attribution, divisé par le prix d'exercice de l'attribution d'options sur actions. Les dividendes ne sont pas versés sur des attributions d'options sur actions non exercées et ne peuvent faire l'objet d'acquisition de droits.

Nos attributions d'options comportent une option de règlement en capitaux propres net. Le titulaire d'options ne dispose pas du choix d'exercer l'option de règlement en capitaux propres net; il nous revient de choisir si l'exercice d'une attribution d'options sur actions est réglé comme une option sur actions ou au moyen de l'option de règlement en capitaux propres net.

Le tableau suivant présente un sommaire de l'évolution de nos régimes d'options sur actions.

Exercices clos les 31 décembre	**2015**		2014	
	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	**4 667 422**	**23,53 $**	8 101 853	23,03 $
Exercées[1]	**(2 064 100)**	**24,23 $**	(3 252 373)	22,07 $
Ayant fait l'objet d'une renonciation	**(72 350)**	**26,13 $**	(108 366)	26,80 $
Expirées	**(155 376)**	**21,90 $**	(73 692)	28,24 $
En cours, à la fin	**2 375 596**	**22,96 $**	4 667 422	23,53 $

1. La valeur intrinsèque totale des attributions d'options sur actions exercées pour l'exercice clos le 31 décembre 2015 se chiffrait à 38 millions de dollars (2014 – 57 millions de dollars), reflétant un prix moyen pondéré aux dates d'exercice de 42,64 $ l'action (2014 – 39,52 $ l'action). L'écart entre le nombre d'options sur actions exercées et le nombre d'actions ordinaires émises (tel qu'il est reflété dans les états consolidés des variations des capitaux propres) découle de notre choix de régler les exercices d'attributions d'options sur actions au moyen de l'option de règlement en capitaux propres net.

Le tableau suivant présente les dates d'expiration et les prix d'exercice de nos options sur actions en cours, dont les droits sont entièrement acquis, au 31 décembre 2015.

Options en cours et pouvant être exercées

Fourchette de prix des options				Total	
Prix le plus bas	14,91 $	21,42 $	28,56 $	14,91 $	
Prix le plus haut	18,92 $	25,64 $	31,69 $	31,69 $	
Date d'expiration et nombre d'options					Prix moyen pondéré
2016	245 293	–	–	245 293	15,30 $
2017	579 811	35 020	–	614 831	16,66 $
2018	–	627 482	–	627 482	23,29 $
2019	–	–	887 990	887 990	29,21 $
	825 104	662 502	887 990	2 375 596	
Durée de vie contractuelle résiduelle moyenne pondérée (en années)	0,9	2,1	3,4	2,2	
Prix moyen pondéré	16,05 $	23,20 $	29,21 $	22,96 $	
Valeur intrinsèque totale[1] (en millions)	18 $	10 $	8 $	36 $	

1. La valeur intrinsèque totale est calculée en fonction du prix par action ordinaire au 31 décembre 2015, qui s'établit à 38,26 $.

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 ordinaire, et donne normalement droit aux dividendes auxquels cette unité donnerait lieu si elle était effectivement une action ordinaire 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 ordinaires correspondantes à la date d'attribution. Les unités d'actions restreintes deviennent généralement payables lorsque les droits sont acquis et la période d'acquisition habituelle des droits 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.

Nous octroyons également des unités d'actions restreintes qui offrent essentiellement les mêmes caractéristiques que nos unités d'actions restreintes générales, mais qui fournissent un dividende variable (de 0 % à 200 %) qui est tributaire de la réalisation d'une condition de performance liée au nombre total de connexions d'abonnés (d'une pondération de 25 %) et du rendement total pour l'actionnaire en ce qui a trait aux actions ordinaires par rapport à celui d'un groupe mondial de sociétés de télécommunications analogues (d'une pondération de 75 %). La juste valeur à la date d'attribution du sous-ensemble nominal de nos unités d'actions restreintes assujetties à la condition de performance liée au nombre total de connexions d'abonnés est égale à la juste valeur de marché des actions ordinaires correspondantes à la date d'attribution. Par conséquent, le sous-ensemble nominal a été inclus dans la présentation de nos unités d'actions restreintes uniquement assujetties à une condition de service. L'estimation récurrente, qui reflète un dividende variable, de la juste valeur du sous-ensemble nominal de nos unités d'actions restreintes assujetties à une condition de performance liée au rendement total pour l'actionnaire est déterminée au moyen du modèle de simulation de Monte Carlo.

Le tableau suivant présente un sommaire de nos unités d'actions restreintes en cours dont les droits n'étaient pas acquis.

Nombre d'unités d'actions restreintes dont les droits n'étaient pas acquis aux 31 décembre	**2015**	2014
Unités d'actions restreintes non assujetties à une condition de performance liée au marché		
Unités d'actions restreintes uniquement assujetties à une condition de service	**3 468 679**	5 455 368
Sous-ensemble nominal touché par la condition de performance liée au nombre total de connexions d'abonnés	**135 404**	69 072
	3 604 083	5 524 440
Unités d'actions restreintes assujetties à une condition de performance liée au marché		
Sous-ensemble nominal touché par la condition de performance liée au rendement total pour l'actionnaire	**406 243**	207 215
	4 010 326	5 731 655

Le tableau suivant présente un sommaire des mouvements de nos unités d'actions restreintes non assujetties à une condition de performance liée au marché.

Exercices clos les 31 décembre	2015			2014		
	Nombre d'unités d'actions restreintes[1]		**Juste valeur moyenne pondérée à la date d'attribution**	Nombre d'unités d'actions restreintes[1]		Juste valeur moyenne pondérée à la date d'attribution
	Droits non acquis	**Droits acquis**		Droits non acquis	Droits acquis	
En cours, au début						
Droits non acquis	**5 524 440**	**–**	**35,04 $**	3 833 297	–	32,73 $
Droits acquis	**–**	**38 717**	**34,20 $**	–	18 759	32,47 $
Émises						
Attribution initiale	**1 844 161**	**–**	**44,00 $**	2 051 739	–	38,90 $
Au lieu de dividendes	**211 545**	**363**	**41,98 $**	214 316	391	39,96 $
Droits acquis	**(3 810 514)**	**3 810 514**	**33,44 $**	(451 363)	451 363	33,05 $
Réglées en espèces	**–**	**(3 820 476)**	**33,34 $**	–	(431 796)	33,11 $
Ayant fait l'objet d'une renonciation ou annulées	**(165 549)**	**–**	**38,19 $**	(123 549)	–	34,59 $
En cours, à la fin						
Droits non acquis	**3 604 083**	**–**	**41,42 $**	5 524 440	–	35,04 $
Droits acquis	**–**	**29 118**	**40,00 $**	–	38 717	34,20 $

1. Compte non tenu du sous-ensemble nominal d'unités d'actions restreintes assujetties à la condition de performance liée au rendement total pour l'actionnaire.

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 2015 dont les droits n'étaient pas 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[1]
2016	1 727 000	41,07 $	217 904	1 944 904
2017	1 539 107	45,58 $	120 072	1 659 179
	3 266 107		337 976	3 604 083

1. Compte non tenu du sous-ensemble nominal d'unités d'actions restreintes assujetties à la condition de performance liée au rendement total pour l'actionnaire.

d) Régime d'actionnariat des employés

Nous avons un régime d'actionnariat 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 (après le 31 décembre 2015, cette fourchette a été augmentée pour s'établir entre 1 % et 20 % 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 % 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 2015 et 2014, 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 à notre emploi du participant au régime 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)	2015	2014
Cotisations du personnel	**105 $**	98 $
Cotisations de l'employeur	**38**	36
	143 $	134 $

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 2015 et 2014, tous les régimes de retraite à prestations définies enregistrés n'étaient plus offerts à presque tous les nouveaux participants et la quasi-totalité des droits aux prestations étaient acquis. Les régimes d'avantages auxquels nos employés participent reflètent l'évolution de l'histoire de notre société.

Régime de retraite de TELUS Corporation

Les membres de la direction et les professionnels de l'Alberta qui sont entrés à notre service avant le 1er janvier 2001 ainsi que certains salariés syndiqués qui sont entrés à notre service avant le 9 juin 2011 sont couverts par ce régime de retraite contributif à prestations définies, qui représente un peu plus de la moitié du total de nos obligations au titre des prestations constituées. Le régime comporte un compte de prestations complémentaires qui peut fournir une indexation à hauteur de 70 % de l'augmentation annuelle d'un indice des prix à la consommation donné. La rémunération ouvrant droit à pension est déterminée en fonction de la moyenne des cinq meilleures années 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 1er 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 prévoit une indexation à 100 % de l'augmentation annuelle d'un indice des prix à la consommation donné, jusqu'à un maximum de 2 % par année. La rémunération ouvrant droit à pension est déterminée en fonction de la moyenne annualisée des 60 meilleurs mois consécutifs.

Régime de retraite à prestations définies de TELUS Québec

Le régime de retraite contributif à prestations définies, qui a cessé d'admettre de nouveaux participants le 14 avril 2009, couvre les employés non régis par une convention collective du Québec qui sont entrés à notre service avant le 1er avril 2006, les employés autres que les employés de supervision qui étaient régis par une convention collective qui sont entrés à notre service avant le 6 septembre 2006 ainsi que certains autres salariés syndiqués. Le régime représente environ un dixième du total de notre obligation au titre des prestations constituées. Le régime ne prévoit aucune indexation, et la rémunération ouvrant droit à pension est déterminée en fonction de la moyenne des quatre meilleures années.

Régime de retraite de TELUS Edmonton

Ce régime de retraite contributif à prestations définies a cessé d'accueillir de nouveaux participants le 1er janvier 1998. L'indexation prévue est de 60 % de l'augmentation annuelle d'un indice des prix à la consommation donné, et la rémunération ouvrant droit à pension est déterminée en fonction de la moyenne annualisée des 60 meilleurs mois consécutifs. Le régime représente moins d'un dixième du total de notre obligation au titre des prestations constituées.

Autres régimes de retraite à prestations définies

En plus des régimes susmentionnés, nous avons des régimes de retraite complémentaires non enregistrés et non contributifs à prestations définies qui ont pour effet de maintenir les prestations de retraite gagnées une fois que les montants maximaux permis par les régimes enregistrés sont atteints. Comme il est courant avec les régimes non enregistrés de cette nature, ces régimes sont habituellement capitalisés seulement lorsque les prestations sont versées. Ces régimes représentent moins de 5 % du total de notre obligation au titre des prestations constituées.

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 % du total de notre obligation au titre des prestations constituées; ces régimes ont cessé d'accueillir de nouveaux participants en septembre 1989.

Régime de retraite des travailleurs des télécommunications

Certains salariés de la Colombie-Britannique sont couverts par un régime de retraite syndical à prestation cible, à coûts négociés. Nos cotisations sont déterminées en fonction des dispositions des conventions collectives négociées, la convention collective actuelle ayant pris fin 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 2015 et 2014, nos cotisations constituaient une proportion importante des cotisations de l'employeur au régime de retraite syndical; de la même façon, une proportion importante des participants au régime étaient nos employés actifs et retraités.

Régime de retraite de la fonction publique de la Colombie-Britannique

Certains salariés de la Colombie-Britannique sont couverts par un régime de retraite de la fonction publique. Les cotisations sont déterminées en fonction des dispositions des conventions collectives négociées par la province de la Colombie-Britannique et dépendent habituellement du revenu brut du salarié.

Régimes de retraite à cotisations définies

Nous offrons trois régimes de retraite à cotisations définies, lesquels sont contributifs et constituent les régimes de retraite que nous parrainons qui sont offerts à nos salariés non syndiqués et à certains de nos salariés syndiqués. Le salarié participant peut généralement 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. La participation à un régime de retraite à cotisations définies est généralement volontaire jusqu'à la troisième année d'entrée en service du salarié. Si les cotisations annuelles dépassent les montants maximaux permis, les montants excédentaires sont, dans certains cas, versés à un régime de retraite complémentaire non enregistré à cotisations définies.

Autres régimes à prestations définies

Les autres régimes à prestations définies, qui sont tous non contributifs, et non capitalisés aux 31 décembre 2015 et 2014, comprennent un régime de soins de santé à l'intention des salariés retraités et un régime d'assurance-vie qui ont cessé d'admettre de nouveaux participants le 1er janvier 1997.

a) Régimes de retraite à prestations définies – aperçu de la situation de capitalisation

L'information concernant l'ensemble de nos régimes de retraite à prestations définies se résume comme suit :

Aux 31 décembre (en millions)	2015	2014
Obligations au titre des prestations constituées		
Solde au début	**9 036 $**	7 910 $
Coût des services rendus au cours de l'exercice	**126**	106
Coût des services passés	**11**	1
Charges d'intérêts	**349**	371
Écart actuariel découlant des éléments suivants :		
Hypothèses démographiques	**(69)**	67
Hypothèses financières	**(418)**	984
Prestations versées	**(415)**	(403)
Solde à la fin	**8 620**	9 036
Actif des régimes		
Juste valeur au début	**8 480**	7 974
Rendement de l'actif des régimes		
Valeur notionnelle des produits d'intérêts sur l'actif des régimes au taux d'actualisation	**325**	372
Rendement réel de l'actif des régimes supérieur au taux d'actualisation	**139**	429
Cotisations		
Cotisations de l'employeur *(note 14 d)*	**93**	87
Cotisations des employés	**25**	27
Prestations versées	**(415)**	(403)
Frais administratifs	**(6)**	(6)
Juste valeur à la fin	**8 641**	8 480
Incidence du plafond relatif à l'actif des régimes		
Au début	**(42)**	(59)
Variation	**(32)**	17
À la fin	**(74)**	(42)
Juste valeur de l'actif des régimes à la fin de l'exercice, déduction faite du plafond relatif à l'actif des régimes	**8 567**	8 438
Situation de capitalisation – surplus (déficit) des régimes	**(53)$**	(598)$

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	2015	2014
Situation de capitalisation – surplus (déficit) des régimes			
Régimes de retraite		**(53)$**	(598)$
Autres régimes		**(42)**	(43)
		(95)$	(641)$
Présenté comme suit dans les états consolidés de la situation financière :			
Autres actifs à long terme	*25 a)*	**356 $**	49 $
Autres passifs à long terme	*25 a)*	**(451)**	(690)
		(95)$	(641)$

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)				2015				2014
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
Coût des services rendus au cours de l'exercice	**101 $**	**– $**	**– $**	**101 $**	79 $	– $	– $	79 $
Coûts des services passés	**11**	**–**	**–**	**11**	1	–	–	1
Intérêts nets; rendement de l'actif des régimes								
Charges d'intérêts découlant des obligations au titre des prestations constituées	**–**	**349**	**–**	**349**	–	371	–	371
Rendement de l'actif des régimes, y compris les produits d'intérêts[1]	**–**	**(325)**	**(139)**	**(464)**	–	(372)	(429)	(801)
Incidence sur les intérêts du plafond relatif à l'actif des régimes	**–**	**2**	**–**	**2**	–	3	–	3
	–	**26**	**(139)**	**(113)**	–	2	(429)	(427)
Frais administratifs	**6**	**–**	**–**	**6**	6	–	–	6
Réévaluations découlant des éléments suivants :								
Hypothèses démographiques	**–**	**–**	**(69)**	**(69)**	–	–	67	67
Hypothèses financières	**–**	**–**	**(418)**	**(418)**	–	–	984	984
	–	**–**	**(487)**	**(487)**	–	–	1 051	1 051
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	**–**	**–**	**30**	**30**	–	–	(20)	(20)
	118 $	**26 $**	**(596)$**	**(452)$**	86 $	2 $	602 $	690 $

1. Les produits d'intérêts sur la tranche attribuable à l'actif des régimes du 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.

Versements de prestations futurs

Les versements de prestations futurs estimatifs découlant de nos régimes de retraite à prestations définies, calculés au 31 décembre 2015, s'établissent comme suit :

Exercices se clôturant les 31 décembre (en millions)	
2016	428 $
2017	439
2018	448
2019	455
2020	459
2021 à 2025	2 380

Décomposition de la situation de capitalisation des régimes de retraite à prestations définies

L'obligation au titre des prestations constituées est la valeur actuarielle des prestations attribuées pour les services rendus par les employés 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)				**2015**				2014
	Obligations au titre des prestations constituées	**Actif des régimes**	**Différence**	**Position de solvabilité en vertu du RNPP[1]**	Obligations au titre des prestations constituées	Actif des régimes	Différence	Position de solvabilité en vertu du RNPP[1]
Régimes de retraite où l'actif est supérieur à l'obligation au titre des prestations constituées	**7 429 $**	**7 785 $**	**356 $**	**459 $**	624 $	673 $	49 $	134 $
Régimes de retraite où l'obligation au titre des prestations constituées est supérieure à l'actif								
Capitalisés	**1 001**	**782**	**(219)**	**(30)**	8 109	7 765	(344)	(203)
Non capitalisés	**190**	**–**	**(190)**	**s.o.[2]**	303	–	(303)	s.o.[2]
	1 191	**782**	**(409)**	**(30)**	8 412	7 765	(647)	(203)
	8 620 $	**8 567 $**	**(53)$**	**429 $**	9 036 $	8 438 $	(598)$	(69)$
Obligations au titre des prestations constituées à payer aux :								
Membres actifs	**2 271 $**				2 562 $			
Membres différés	**513**				579			
Retraités	**5 836**				5 895			
	8 620 $				9 036 $			

1. Le Bureau du surintendant des institutions financières, en vertu du Règlement de 1985 sur les normes de prestation de pension (RNPP) (se reporter à la *note 14 d*), exige qu'une évaluation de la solvabilité soit effectuée sur une base périodique. Les positions réelles de solvabilité en vertu du RNPP sont déterminées en même temps que les rapports de capitalisation annuelle de mi-exercice préparés par les actuaires (se reporter à la *note 14 d*). Par conséquent, les positions de solvabilité en vertu du RNPP présentées dans le présent tableau aux 31 décembre 2015 et 2014 représentent des estimations intermédiaires et des estimations mises à jour, respectivement. Au 31 décembre 2014, l'estimation intermédiaire était un déficit net de 426 $.

   Au 31 décembre 2015, les estimations intermédiaires des ratios de solvabilité se situaient entre 96 % et 110 % (2014 – l'estimation mise à jour se situait entre 91 % et 103 %; l'estimation intermédiaire se situait entre 89 % et 98 %), et les estimations de la moyenne des ratios de solvabilité sur trois ans, ajustées tel qu'il est exigé par le Règlement de 1985 sur les normes de prestation de pension, se situaient entre 97 % et 108 % (2014 – l'estimation mise à jour se situait entre 91 % et 102 %; l'estimation intermédiaire se situait entre 91 % et 101 %).

   L'évaluation de la solvabilité utilise en fait la juste valeur (compte non tenu de toute incidence du plafond relatif à l'actif des régimes) des actifs des régimes de retraite à prestations définies capitalisés (ajustée pour tenir compte des charges théoriques liées à la liquidation) afin d'évaluer les actifs de solvabilité. Bien que les obligations au titre des prestations constituées et le passif de solvabilité soient calculés de façon similaire, les hypothèses utilisées pour chacun de ces calculs sont différentes, principalement en ce qui a trait à l'âge de départ à la retraite et aux taux d'actualisation, et le passif de solvabilité ne prend pas en compte les hypothèses sur les niveaux de rémunération futurs en raison de l'hypothèse requise selon laquelle chaque régime prendrait fin à la date d'évaluation. En ce qui concerne les estimations de l'âge de départ à la retraite fondées sur l'expérience aux fins de la détermination des obligations au titre des prestations constituées, l'âge minimum de départ à la retraite sans consentement requis utilisé aux fins de l'évaluation de la solvabilité pourrait donner lieu à un passif au titre des régimes plus élevé ou moins élevé, selon les dispositions de chaque régime. Les positions de solvabilité présentées dans le présent tableau reflètent des taux d'actualisation moyens pondérés combinés de 3,00 % (2014 – 2,40 %). Une diminution hypothétique de 25 points de base du taux d'actualisation moyen pondéré combiné entraînerait une diminution de 107 $ de la position de solvabilité en vertu du RNPP au 31 décembre 2015 (2014 – 300 $). Ces sensibilités sont hypothétiques, doivent être considérées avec circonspection, sont calculées sans autre modification des hypothèses et ne peuvent généralement pas faire l'objet d'une extrapolation, car les variations des montants ne sont pas nécessairement linéaires.
2. Les calculs des positions de solvabilité en vertu du RNPP ne sont pas exigés pour les trois régimes de retraite qui proviennent d'une acquisition avant la fusion et pour les régimes de retraite non enregistrés et non capitalisés.

Évaluation à la juste valeur

L'information concernant l'évaluation à la juste valeur de l'ensemble de notre actif des régimes de retraite à prestations définies se résume comme suit :

			Évaluation à la juste valeur à la date de clôture au moyen des éléments suivants :			
	Total		Cours relevés sur les marchés actifs pour des éléments identiques		Autres	
Aux 31 décembre (en millions)	**2015**	2014	**2015**	2014	**2015**	2014
Catégorie d'actifs						
Titres de participation						
Canadiens	**1 841 $**	2 205 $	**1 387 $**	1 758 $	**454 $**	447 $
Étrangers	**2 232**	2 355	**1 527**	1 720	**705**	635
Titres de créance						
Titres de créance émis par les gouvernements national, provinciaux ou locaux	**1 558**	1 704	**1 252**	1 245	**306**	459
Titres de créance de sociétés	**1 353**	904	**–**	–	**1 353**	904
Titres adossés à des actifs	**32**	33	**–**	–	**32**	33
Prêts hypothécaires commerciaux	**691**	497	**–**	–	**691**	497
Trésorerie et équivalents de trésorerie	**308**	246	**12**	3	**296**	243
Biens immobiliers	**626**	536	**14**	17	**612**	519
	8 641	8 480	**4 192 $**	4 743 $	**4 449 $**	3 737 $
Incidence du plafond relatif à l'actif des régimes	**(74)**	(42)				
	8 567 $	8 438 $				

Au 31 décembre 2015, nous administrions des fiducies de retraite qui détenaient des actions ordinaires et des titres de créance de TELUS Corporation d'une juste valeur d'environ néant (2014 – néant) et de 3 millions de dollars (2014 – 8 millions de dollars), respectivement. Aux 31 décembre 2015 et 2014, nous ne louions pas de bien immobilier auprès des fiducies de retraite que nous administrions.

c) Stratégies et politiques en matière de placement des régimes

Notre principal objectif à l'égard des régimes de retraite à prestations définies consiste à assurer la sécurité du revenu de retraite et des autres avantages pour les participants et leurs bénéficiaires. Nous avons pour objectif secondaire de maximiser le taux de rendement à long terme de l'actif des régimes à prestations définies selon un niveau de risque acceptable pour nous.

Gestion du risque

Nous estimons que le risque absolu (c'est-à-dire le risque lié à l'augmentation des cotisations, à l'insuffisance des excédents des régimes et aux obligations non capitalisées) est plus important que le risque de rendement relatif. Par conséquent, la conception des régimes à prestations définies, la nature et l'échéance de l'obligation au titre des prestations définies et les caractéristiques des membres des régimes ont une incidence considérable sur les stratégies et les politiques en matière de placement. Nous gérons le risque en précisant quels types de placements sont autorisés et lesquels sont interdits, en établissant des stratégies de diversification et en déterminant des cibles en matière de répartition de l'actif.

Placements autorisés et placements interdits

Les types de placements qui sont autorisés et ceux qui sont interdits, de même que les lignes directrices et les limites qui les gouvernent, sont définis dans l'énoncé sur les politiques et procédures en matière de placement (l'« énoncé relatif aux placements ») de chaque régime; cet énoncé est passé en revue et approuvé annuellement par l'instance dirigeante désignée. Les lignes directrices et les limites sont de surcroît assujetties aux règles régissant les placements permis et les limites de prêt définies dans le Règlement de 1985 sur les normes de prestation de pension. Outre les placements traditionnels, l'énoncé relatif aux placements de chaque caisse peut autoriser l'utilisation d'instruments dérivés pour faciliter les opérations de placement et pour gérer le risque, à condition qu'aucune position vendeur ne soit prise, que les placements ne fassent pas appel à l'effet de levier et que les instruments dérivés ne contreviennent pas aux lignes directrices ni aux limites établies dans l'énoncé relatif aux placements. Il est interdit aux caisses gérées à l'interne 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 des régimes 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 concorder l'actif des régimes et les obligations au titre des prestations. Cette stratégie est mise en application par l'inclusion de placements en actions dans la composition de l'actif à long terme ainsi que de titres à revenu fixe et de créances hypothécaires dont les durées sont différentes de celles des obligations au titre des prestations.

Au 31 décembre 2015, l'échéance moyenne pondérée selon la valeur actualisée des flux de trésorerie estimatifs de l'obligation (durée) était de 14,0 ans (2014 – 14,2 ans) pour les régimes de retraite à prestations définies et de 7,3 ans (2014 – 8,3 ans) pour les autres régimes à prestations définies.

Les problèmes de liquidités que cette stratégie de non-concordance des actifs des régimes et des obligations au titre des prestations 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 de retraite à prestations définies se présentent comme suit :

	Répartition cible pour	Pourcentage de l'actif des régimes à la fin	
Exercices clos les 31 décembre	2016	**2015**	2014
Titres de participation	20 % à 50 %	**47 %**	54 %
Titres de créance	40 % à 75 %	**46 %**	40 %
Placements immobiliers	5 % à 25 %	**7 %**	6 %
Autres	0 % à 4 %	**–**	–
		100 %	100 %

d) 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 de l'exploitation et l'évaluation de la solvabilité soient effectuées sur une base périodique spécifiée.

- Tout excédent de l'actif du régime sur le passif du régime déterminé dans l'évaluation axée sur la continuité de l'exploitation réduit notre obligation de capitalisation minimale au titre des coûts des services rendus au cours de l'exercice, mais pourrait ne pas réduire l'obligation à un montant inférieur aux cotisations des employés. En général, l'évaluation axée sur la continuité de l'exploitation détermine l'excédent (le cas échéant) de l'actif d'un régime sur son passif, selon une méthode de répartition des prestations.
- À la date de ces états financiers consolidés, l'évaluation de la solvabilité exige, en général, que le passif de solvabilité moyen d'un régime, établi sur l'hypothèse qu'il est mis fin au régime à la date d'évaluation, qui est supérieur à son actif (le cas échéant) soit capitalisé, au minimum, en montants annuels égaux sur une période ne dépassant pas cinq ans. Ainsi, en ce qui a trait à la gestion du risque de capitalisation excédentaire des régimes, lequel résulte de l'évaluation de la solvabilité aux fins de la capitalisation au moyen de ratios de solvabilité moyens, notre capitalisation peut inclure la remise de lettres de crédit. Au 31 décembre 2015, des lettres de crédit non utilisées d'un montant de 161 millions de dollars (2014 – 133 millions de dollars) garantissaient certaines obligations au titre des régimes de retraite à prestations définies.

Notre meilleure estimation concernant les cotisations de l'employeur de l'exercice 2016 à nos régimes à prestations définies s'établit à environ 57 millions de dollars pour les régimes de retraite à prestations définies. Cette estimation se fonde sur les rapports de capitalisation annuelle de mi-exercice 2015 préparés par des actuaires qui se sont servis des évaluations actuarielles du 31 décembre 2014. 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 2016.

e) Hypothèses

Comme le mentionne la *note 1 b)*, la direction doit faire des estimations importantes quant aux hypothèses actuarielles et économiques qui sont employées pour déterminer les coûts des régimes de retraite à prestations définies, l'obligation au titre des prestations constituées et l'actif des régimes. Ces estimations importantes sont à long terme, ce qui est aussi le cas des avantages du personnel futurs.

Hypothèses démographiques

Pour déterminer la charge au titre des régimes de retraite à prestations définies comptabilisée en résultat net pour les exercices clos les 31 décembre 2015 et 2014, nous avons utilisé les tables de mortalité de l'Institut canadien des actuaires (CPM 2014).

Hypothèses financières

Le taux d'actualisation, qui sert à déterminer les obligations au titre des prestations 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 :

	2015	2014
Taux d'actualisation utilisé pour déterminer les éléments suivants :		
Coûts nets des prestations pour les exercices clos les 31 décembre	**3,90 %**	4,75 %
Obligations au titre des prestations constituées aux 31 décembre	**4,00 %**	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 relativement à nos régimes de retraite à prestations définies.

Aux 31 décembre ou pour les exercices clos à cette date	**2015**		2014	
Augmentation (diminution) (en millions)	**Variation des obligations**	**Variation des charges**	Variation des obligations	Variation des charges
Sensibilité des principales hypothèses démographiques à l'égard d'une augmentation de un an[1] de l'espérance de vie	**214 $**	**11 $**	230 $	11 $
Sensibilité des principales hypothèses financières à l'égard d'une diminution hypothétique de 25 points de base[1] des taux suivants :				
Taux d'actualisation	**302 $**	**17 $**	328 $	18 $
Taux de croissance future de la rémunération	**(26)$**	**(3)$**	(28)$	(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 un an ou de 25 points de base des hypothèses ne peuvent généralement faire l'objet d'une extrapolation étant donné que la relation entre la variation de l'hypothèse et celle des montants n'est pas nécessairement linéaire. De plus, dans ce tableau, les répercussions de la variation d'une hypothèse donnée à l'égard de la variation 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 changements quant aux attentes à l'égard du taux des hausses futures de la rémunération), ce qui pourrait contribuer à amplifier ou à amoindrir la sensibilité.

f) Régimes à cotisations définies – charge

Le total des coûts des régimes de retraite à cotisations définies que nous comptabilisons se présente comme suit :

Exercices clos les 31 décembre (en millions)	2015	2014
Cotisations au régime de retraite syndical et au régime de retraite de la fonction publique	**28 $**	27 $
Autres régimes de retraite à cotisations définies	**62**	57
	90 $	84 $

Nous prévoyons que les cotisations de 2016 au régime de retraite syndical et au régime de retraite de la fonction publique seront d'environ 91 millions de dollars.

g) Autres régimes à prestations définies

Pour l'exercice clos le 31 décembre 2015, en ce qui a trait aux autres régimes à prestations définies, les coûts des services rendus au cours de l'exercice se sont établis à néant (2014 – 1 million de dollars), les coûts de financement se sont établis à 1 million de dollars (2014 – 1 million de dollars) et d'autres réévaluations comptabilisées dans les autres éléments du résultat global se sont établies à (1) million de dollars (2014 – néant). Les versements de prestations futurs estimatifs découlant de nos autres régimes à prestations définies, calculés au 31 décembre 2015, se sont chiffrés à 2 millions de dollars par an pour la période allant de 2016 à 2020 et à 8 millions de dollars pour la période de cinq ans allant de 2021 à 2025.

15 Coûts de restructuration et autres coûts

a) Coûts de restructuration et autres coûts

Afin de réduire nos coûts permanents, nous engageons des coûts de restructuration supplémentaires connexes non récurrents, comme il est expliqué plus en détail à la *note 15 b)*. Il est également possible que nous engagions des charges inhabituelles lorsque nous apportons des changements importants ou structurels à nos modèles d'affaires ou à nos modèles d'exploitation. Les autres coûts comprennent également les coûts externes supplémentaires engagés relativement aux acquisitions ou cessions d'entreprises, ainsi que les coûts liés aux litiges, dans le cas de pertes ou de règlements importants.

Le tableau ci-dessous illustre les coûts de restructuration et autres coûts qui sont présentés dans les comptes consolidés de résultat et de résultat global.

Exercices clos les 31 décembre (en millions)	2015	2014
Achat de biens et services	**70 $**	21 $
Charge au titre des avantages du personnel	**156**	54
	226 $	75 $

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 2015, les activités de restructuration comprenaient les initiatives d'efficacité opérationnelle en cours et supplémentaires, notamment les coûts liés à l'effectif découlant principalement de la réduction de 1 500 postes à temps plein annoncée en novembre 2015 et la rationalisation des biens immobiliers. Ces initiatives visaient à accroître notre productivité opérationnelle à long terme et notre compétitivité.

Exercices clos les 31 décembre (en millions)	2015			2014		
	Provisions liées au personnel[1]	**Autres[1]**	**Total[1]**	Provisions liées au personnel[1]	Autres[1]	Total[1]
Coûts de restructuration						
Ajouts	**160 $**	**74 $**	**234 $**	54 $	22 $	76 $
Reprise	**(4)**	**(4)**	**(8)**	–	(1)	(1)
Charge	**156**	**70**	**226**	54	21	75
Utilisation	**(81)**	**(41)**	**(122)**	(48)	(26)	(74)
Charges supérieures (inférieures) aux décaissements	**75**	**29**	**104**	6	(5)	1
Provisions au titre de la restructuration						
Solde au début	**41**	**28**	**69**	35	33	68
Solde à la fin	**116 $**	**57 $**	**173 $**	41 $	28 $	69 $

1. Les transactions et les soldes dans cette colonne, compte non tenu des montants de la rémunération fondée sur des actions, sont inclus dans les transactions et les soldes dans la colonne portant le même sous-titre à la *note 20*.

16 Immobilisations corporelles

(en millions)	Actifs liés au réseau	Bâtiments et améliorations locatives	Autres	Terrains	Actifs en construction	Total
Au coût						
Au 1er janvier 2014	25 119 $	2 713 $	1 146 $	55 $	432 $	29 465 $
Ajouts[1]	750	23	43	–	1 274	2 090
Ajouts découlant d'acquisitions d'entreprises *(note 17 d)*	–	–	1	–	–	1
Cessions, mises hors service et autres	(463)	(52)	(103)	–	–	(618)
Actifs en construction mis en service	1 009	117	76	–	(1 202)	–
Au 31 décembre 2014	26 415	2 801	1 163	55	504	30 938
Ajouts[1]	**732**	**24**	**93**	**–**	**1 252**	**2 101**
Cessions, mises hors service et autres	**(1 098)**	**(106)**	**(209)**	**–**	**–**	**(1 413)**
Actifs en construction mis en service	**1 142**	**128**	**73**	**–**	**(1 343)**	**–**
Au 31 décembre 2015	**27 191 $**	**2 847 $**	**1 120 $**	**55 $**	**413 $**	**31 626 $**
Amortissement cumulé						
Au 1er janvier 2014	18 478 $	1 734 $	825 $	– $	– $	21 037 $
Amortissement des immobilisations corporelles	1 192	126	105	–	–	1 423
Cessions, mises hors service et autres	(468)	(52)	(125)	–	–	(645)
Au 31 décembre 2014	19 202	1 808	805	–	–	21 815
Amortissement des immobilisations corporelles	**1 268**	**95**	**112**	**–**	**–**	**1 475**
Cessions, mises hors service et autres	**(1 119)**	**(93)**	**(188)**	**–**	**–**	**(1 400)**
Au 31 décembre 2015	**19 351 $**	**1 810 $**	**729 $**	**– $**	**– $**	**21 890 $**
Valeur comptable nette						
Au 31 décembre 2014	7 213 $	993 $	358 $	55 $	504 $	9 123 $
Au 31 décembre 2015	**7 840 $**	**1 037 $**	**391 $**	**55 $**	**413 $**	**9 736 $**

1. Pour l'exercice clos le 31 décembre 2015, les ajouts comprennent un montant de 65 $ (2014 – 172 $) 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 2015 s'établissait à 3,0 milliards de dollars (2014 – 2,9 milliards de dollars).

Au 31 décembre 2015, nos engagements contractuels pour l'acquisition d'immobilisations corporelles s'élevaient à 326 millions de dollars sur une période allant jusqu'au 31 décembre 2017 (2014 – 321 millions de dollars sur une période allant jusqu'au 31 décembre 2015).

17 Immobilisations incorporelles et goodwill

a) Immobilisations incorporelles et goodwill, montant net

	Immobilisations incorporelles amortissables						Immobilisations incorporelles à durée d'utilité indéterminée			
(en millions)	Abonnés	Contrats avec les clients, relations clients connexes et droits dans un bail	Logiciels	Servitudes et autres	Actifs en construction	Total	Licences de spectre	Total des immobilisations incorporelles	Goodwill[1]	Total des immobilisations incorporelles et du goodwill
Au coût										
Au 1er janvier 2014	245 $	217 $	3 207 $	84 $	189 $	3 942 $	5 168 $	9 110 $	4 101 $	13 211 $
Ajouts	–	–	11	3	427	441	1 171	1 612	–	1 612
Ajouts découlant d'acquisitions d'entreprises *(note 17 d)*	–	12	4	–	–	16	51	67	20	87
Cessions, mises hors service et autres (y compris les intérêts capitalisés)	–	(1)	(207)	(7)	–	(215)	–	(215)	–	(215)
Actifs en construction mis en service	–	–	391	3	(394)	–	–	–	–	–
Au 31 décembre 2014	245	228	3 406	83	222	4 184	6 390	10 574	4 121	14 695
Ajouts	**–**	**–**	**19**	**4**	**508**	**531**	**2 048**	**2 579**	**–**	**2 579**
Ajouts découlant d'acquisitions d'entreprises *(note 17 d)*	**–**	**–**	**2**	**–**	**–**	**2**	**–**	**2**	**4**	**6**
Cessions, mises hors service et autres (y compris les intérêts capitalisés)	**–**	**–**	**(140)**	**3**	**–**	**(137)**	**42**	**(95)**	**–**	**(95)**
Actifs en construction mis en service	**–**	**–**	**514**	**–**	**(514)**	**–**	**–**	**–**	**–**	**–**
Au 31 décembre 2015	**245 $**	**228 $**	**3 801 $**	**90 $**	**216 $**	**4 580 $**	**8 480 $**	**13 060 $**	**4 125 $**	**17 185 $**
Amortissement cumulé										
Au 1er janvier 2014	84 $	111 $	2 335 $	49 $	– $	2 579 $	– $	2 579 $	364 $	2 943 $
Amortissement des immobilisations incorporelles	14	28	363	6	–	411	–	411	–	411
Cessions, mises hors service et autres	–	–	(208)	(5)	–	(213)	–	(213)	–	(213)
Au 31 décembre 2014	98	139	2 490	50	–	2 777	–	2 777	364	3 141
Amortissement des immobilisations incorporelles	**14**	**29**	**387**	**4**	**–**	**434**	**–**	**434**	**–**	**434**
Cessions, mises hors service et autres	**–**	**–**	**(138)**	**2**	**–**	**(136)**	**–**	**(136)**	**–**	**(136)**
Au 31 décembre 2015	**112 $**	**168 $**	**2 739 $**	**56 $**	**– $**	**3 075 $**	**– $**	**3 075 $**	**364 $**	**3 439 $**
Valeur comptable nette										
Au 31 décembre 2014	147 $	89 $	916 $	33 $	222 $	1 407 $	6 390 $	7 797 $	3 757 $	11 554 $
Au 31 décembre 2015	**133 $**	**60 $**	**1 062 $**	**34 $**	**216 $**	**1 505 $**	**8 480 $**	**9 985 $**	**3 761 $**	**13 746 $**

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 2015 s'établissait à 736 millions de dollars (2014 – 706 millions de dollars). Au 31 décembre 2015, nos engagements contractuels pour l'acquisition d'immobilisations incorporelles totalisaient 55 millions de dollars sur une période allant jusqu'au 31 décembre 2018 (2014 – 89 millions de dollars sur une période allant jusqu'au 31 décembre 2018).

Au cours du trimestre clos le 31 mars 2015, le ministère de l'Innovation, des Sciences et du Développement économique (auparavant Industrie Canada) a tenu des enchères concernant le spectre des SSFE-3, au terme desquelles 15 licences de spectre nous ont été octroyées pour un prix d'achat total de 1,5 milliard de dollars. Au cours du trimestre clos le 30 juin 2015, le ministère a tenu des enchères concernant le spectre dans la bande de fréquence de 2 500 MHz, au terme desquelles 122 licences de spectre nous ont été octroyées pour un prix d'achat total de 479 millions de dollars. Précédemment, au cours du trimestre clos le 31 mars 2014, le ministère de l'Innovation, des Sciences et du Développement économique a tenu des enchères concernant le spectre dans la bande de fréquence de 700 MHz, au terme desquelles 30 licences de spectre nous ont été octroyées pour un prix d'achat total de 1,14 milliard de dollars.

b) 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 le ministère de l'Innovation, des Sciences et du Développement économique du Canada. Les modalités des licences de spectre laissent entendre que les licences de spectre seront vraisemblablement renouvelées. Nous prévoyons que nos licences de spectre seront renouvelées tous les 20 ans suivant un examen de notre conformité aux modalités des licences. En plus de l'utilisation habituelle, nos spectres ayant obtenu une licence peuvent être utilisés pour les technologies prévues et les nouvelles technologies. En raison de notre évaluation de la combinaison de ces importants facteurs, nous considérons actuellement que nos licences de spectre ont une durée d'utilité indéterminée. Comme le mentionne la *note 1 b)*, il s'agit d'un jugement important pour nous.

c) 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. Comme le mentionne la *note 1 b)*, ce test représente une estimation importante pour nous et exige que des jugements importants soient posés. 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.

	Immobilisations incorporelles à durée d'utilité indéterminée		Goodwill		Total	
Aux 31 décembre (en millions)	**2015**	2014	**2015**	2014	**2015**	2014
Services mobiles	**8 480 $**	6 390 $	**2 646 $**	2 646 $	**11 126 $**	9 036 $
Services filaires	**–**	–	**1 115**	1 111	**1 115**	1 111
	8 480 $	6 390 $	**3 761 $**	3 757 $	**12 241 $**	10 147 $

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 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'examens analytiques des faits du secteur et de certains faits qui nous sont particuliers. La méthode fondée sur le marché emploie des estimations consensuelles sur le marché, au moment où le test est effectué, ainsi que les cours à la Bourse pour des sociétés américaines et canadiennes exerçant leurs activités dans le même secteur. De plus, nous nous assurons que les évaluations combinées des unités génératrices de trésorerie sont raisonnables d'après nos valeurs de marché courantes (au moment où le test est effectué).

Hypothèses clés

Le calcul de la 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 des jugements 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; estimations des dépenses d'investissement futures liées à l'infrastructure générationnelle 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 2015, à un taux nominal avant impôt consolidé de 9,11 % (2014 – 9,07 %). Pour le test de dépréciation, après la période de projections de trois ans, les flux de trésorerie font l'objet d'une extrapolation en utilisant, aux fins du test annuel de décembre 2015, les taux de croissance perpétuels de 1,75 % (2014 – 1,75 %) pour l'unité génératrice de trésorerie du secteur des services mobiles et de 0,50 % (2014 – 0,50 %) 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 2015, dont l'un des éléments était les variations hypothétiques du coût moyen pondéré futur 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.

d) Acquisitions d'entreprises

Au cours des exercices clos les 31 décembre 2015 et 2014, nous avons acquis une participation de 100 % dans plusieurs entreprises qui complètent nos lignes d'activité existantes. Le principal facteur ayant contribué à la comptabilisation d'un goodwill a été la capacité des entreprises acquises à générer des bénéfices supérieurs aux actifs corporels et incorporels nets acquis (cet excédent découlant du faible niveau des actifs corporels par rapport à la capacité des entreprises à générer des bénéfices, des synergies attendues, des avantages d'acquérir des entreprises établies possédant certaines compétences au sein du secteur et de la présence géographique des entreprises acquises). Une tranche du montant affecté au goodwill pourrait être déductible fiscalement. Les justes valeurs à la date d'acquisition attribuées aux actifs acquis et aux passifs repris dans le cadre des acquisitions non significatives sur une base individuelle sont également non significatives sur une base individuelle. Toute différence entre les résultats d'exploitation présentés et les montants pro forma des produits d'exploitation, du bénéfice net et du bénéfice net par action ordinaire de base et dilué qui représentent les résultats d'exploitation comme si les acquisitions des entreprises avaient été effectuées au début de l'exercice n'est pas significative (tout comme les produits d'exploitation suivant l'acquisition et le bénéfice net pour l'exercice clos le 31 décembre 2015 pour les entreprises acquises).

18 Coentreprises immobilières

a) Généralités

En 2011, nous avons conclu 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. TELUS est un des locataires de Jardin TELUS qui est désormais notre nouveau siège social mondial. La nouvelle tour de bureaux a été 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 au premier semestre de 2016, est construite conformément à la norme LEED Or.

En 2013, nous avons conclu un partenariat à parts égales avec deux parties sans lien de dépendance (dont l'une est notre partenaire 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 2018, sera construite conformément à la norme LEED Platine.

b) Information financière résumée des coentreprises immobilières

Aux 31 décembre (en millions)	2015	2014
Actif		
Actifs courants		
Trésorerie et placements temporaires, montant net	**20 $**	11 $
Dépôts entiercés pour des incitations à la prise à bail et privilèges	**20**	–
Dépôts relatifs à des contrats de vente détenus par un fiduciaire sans lien de dépendance	**6**	30
Autres	**21**	7
Biens en voie de développement – Habitations en copropriété (soumises à des contrats de vente)	**179**	–
	246	48
Actifs non courants		
Biens en voie de développement		
Habitations en copropriété (soumises à des contrats de vente)	**–**	106
Immeuble de placement	**73**	228
Immeuble de placement	**238**	–
	311	334
	557 $	382 $

Aux 31 décembre (en millions)	2015	2014
Passif et capitaux propres		
Passifs courants		
Créditeurs et charges à payer	**46 $**	7 $
Dépôts relatifs à des contrats de vente		
À payer	**55**	–
Détenus par un fiduciaire sans lien de dépendance	**6**	–
Tranche à court terme d'obligations de premier rang garanties portant intérêt à 3,4 % et arrivant à échéance en juillet 2025	**4**	–
Facilités de crédit aux fins des travaux de construction	**96**	–
Retenues de garantie au titre de la construction	**10**	–
Autre passif financier[1]	**18**	–
	235	7
Passifs non courants		
Dépôts relatifs à des contrats de vente		
À payer	**–**	36
Détenus par un fiduciaire sans lien de dépendance	**–**	30
Facilités de crédit aux fins des travaux de construction	**9**	204
Retenues de garantie au titre de la construction	**–**	10
Autres	**4**	–
Obligations de premier rang garanties portant intérêt à 3,4 % et arrivant à échéance en juillet 2025	**217**	–
Autre passif financier[1]	**–**	18
	230	298
Passifs	**465**	305
Capitaux propres		
TELUS[2]	**36**	32
Autres associés	**56**	45
	92	77
	557 $	382 $

1. L'autre passif financier doit nous être versé. Ce montant ne porte pas intérêt, est garanti par une hypothèque de 18 $ sur la tour d'habitation en copropriété Jardin TELUS, est payable en trésorerie et deviendra exigible postérieurement au remboursement de la facilité de crédit aux fins des travaux de construction de la tour d'habitation en copropriété.
2. Les montants comptabilisés par les coentreprises immobilières au titre des capitaux propres diffèrent de ceux que nous avons comptabilisés en raison du montant des profits différés sur nos biens immobiliers investis.

Exercices clos les 31 décembre (en millions)	2015	2014
Produits tirés de l'immeuble de placement	**17 $**	– $
Dotation aux amortissements	**7 $**	– $
Charges d'intérêts[1]	**7 $**	– $
Bénéfice net (perte nette) et bénéfice global (perte globale)	**(4)$**	– $

1. Au cours de l'exercice clos le 31 décembre 2015, les coentreprises immobilières ont comptabilisé à l'actif des coûts de financement de 5 $ (2014 – 5 $).

c) Nos transactions avec les coentreprises immobilières

Nos transactions liées aux placements avec les coentreprises immobilières sont présentées dans le tableau ci-après :

Exercices clos les 31 décembre (en millions)		2015					2014
	Note	**Prêts et créances[1]**	**Capitaux propres[2]**	**Total**	Prêts et créances[1]	Capitaux propres[2]	Total
Liés aux comptes de résultat et de résultat global des coentreprises immobilières							
Bénéfice global (perte globale) 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							
Nos biens immobiliers investis		**–**	**–**	**–**	–	7	7
Report du profit sur notre participation résiduelle dans nos biens immobiliers investis		**–**	**–**	**–**	–	(2)	(2)
Coûts de financement que nous avons facturés liés aux facilités de crédit aux fins des travaux de construction et autres	*6*	**3**	**–**	**3**	3	–	3
Flux de trésorerie de la période considérée							
Facilités de crédit aux fins des travaux de construction							
Sommes avancées		**44**	**–**	**44**	51	–	51
Montants remboursés		**(95)**	**–**	**(95)**	–	–	–
Coûts de financement qui nous ont été payés		**(3)**	**–**	**(3)**	(3)	–	(3)
Fonds que nous avons avancés ou investis, excluant les facilités de crédit aux fins des travaux de construction		**–**	**6**	**6**	–	6	6
Paiement en trésorerie découlant du rééquilibrage des comptes de capital des coentreprises		**–**	**–**	**–**	–	(1)	(1)
Augmentation (diminution) nette		**(51)**	**4**	**(47)**	51	10	61
Comptes avec les coentreprises immobilières							
Solde au début		**120**	**21**	**141**	69	11	80
Solde à la fin		**69 $**	**25 $**	**94 $**	120 $	21 $	141 $
Comptes avec les coentreprises immobilières							
Actifs courants		**66 $**	**– $**	**66 $**	– $	– $	– $
Actifs non courants		**3**	**25**	**28**	120	21	141
		69 $	**25 $**	**94 $**	120 $	21 $	141 $

1. Les prêts et créances sont inclus dans nos états consolidés de la situation financière à titre d'avances aux coentreprises immobilières et se composent des avances en vertu des facilités de crédit aux fins des travaux de construction (se reporter à la *note 18 d*), ainsi que d'un prêt hypothécaire de 18 $ sur la tour d'habitation en copropriété Jardin TELUS.
2. Nous comptabilisons notre participation dans les coentreprises immobilières au moyen de la méthode de la mise en équivalence.

Au cours de l'exercice clos le 31 décembre 2015, la coentreprise immobilière Jardin TELUS a comptabilisé un montant de 6 millions de dollars (2014 – néant) au titre des produits tirés de la location de la tour de bureaux du projet Jardin TELUS. La moitié de ce montant est attribuable à notre participation économique dans la coentreprise immobilière et l'autre moitié est attribuable à la participation économique de notre partenaire dans la coentreprise immobilière.

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. Au 31 décembre 2015, les engagements contractuels de la coentreprise immobilière jusqu'en 2016 au titre des travaux de construction s'élevaient à environ 38 millions de dollars (2014 – 100 millions de dollars jusqu'en 2016).

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 2015, les engagements contractuels de la coentreprise immobilière jusqu'en 2018 au titre des travaux de construction s'élevaient à environ 124 millions de dollars (2014 – 4 millions de dollars jusqu'en 2018).

Contrats de location simple

Au cours de l'exercice clos le 31 décembre 2015, nous avons conclu un contrat de location simple d'une durée de 20 ans relativement à la location des locaux pour bureaux de la coentreprise immobilière TELUS Sky. Les paiements minimaux futurs aux termes de nos contrats de location simple relativement à la location des locaux pour bureaux de Jardin TELUS et de TELUS Sky sont décrits à la *note 23 a)*.

Facilités de crédit aux fins des travaux de construction

La coentreprise immobilière Jardin TELUS a une convention de crédit avec deux institutions financières canadiennes (en leur qualité de coprêteur à 50 %) et avec TELUS Corporation (en sa qualité de coprêteur à 50 %) qui prévoit un financement de 136 millions de dollars (2014 – 374 millions de dollars) aux fins des travaux de construction liés à ce projet résidentiel. Après le 31 décembre 2015, la convention de crédit a été prorogée jusqu'au 31 juillet 2016. La coentreprise immobilière TELUS Sky a une convention de crédit avec trois institutions financières canadiennes (en leur qualité de coprêteur à 66⅔ %) et avec TELUS Corporation (en sa qualité de coprêteur à 33⅓ %) qui prévoit un financement de 342 millions de dollars aux fins des travaux de construction liés à ce projet.

Les facilités de crédit aux fins des travaux de construction comportent les déclarations de financement liées aux travaux de construction de biens immobiliers, les garanties et les clauses restrictives habituelles et sont garanties par des débentures à vue constituant des charges hypothécaires de premier rang fixes et flottantes grevant les biens immobiliers sous-jacents. Les facilités de crédit aux fins des travaux de construction sont disponibles sous forme d'acceptations bancaires ou de prêts à taux préférentiel, et portent intérêt à des taux analogues aux taux dont sont assorties des facilités de financement aux fins de construction similaires.

Aux 31 décembre (en millions)	Note	**2015**	2014
Engagement au titre des facilités de crédit aux fins des travaux de construction – TELUS Corporation			
Non utilisées	*4 c)*	**131 $**	85 $
Avances		**51**	102
		182	187
Engagement au titre des facilités de crédit aux fins des travaux de construction – Autres		**296**	187
		478 $	374 $

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, des dépassements des coûts et des coûts liés à l'achèvement des travaux de la coentreprise immobilière Jardin TELUS. 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 2015, nous n'avions comptabilisé aucun passif en ce qui a trait à nos obligations et garanties liées à la coentreprise immobilière Jardin TELUS.

Autres – TELUS Sky

Nous avons garanti le paiement de 33⅓ % des frais de crédit de la facilité de crédit aux fins des travaux de construction, des dépassements des coûts et des coûts liés à l'achèvement des travaux de la coentreprise immobilière TELUS Sky. Nous avons également fourni une indemnité en matière d'environnement au profit des bailleurs de fonds des travaux de construction. Si nous effectuons des versements à l'égard de cette garantie ou indemnité parce que l'un ou l'autre des copropriétaires 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 de ce copropriétaire sans lien de dépendance dans la coentreprise immobilière. Au 31 décembre 2015, nous n'avions comptabilisé aucun passif en ce qui a trait à nos obligations et garanties liées à la coentreprise immobilière TELUS Sky.

19 Emprunts à court terme

Le 26 juillet 2002, une de nos filiales, TELUS Communications Inc. (se reporter à la *note 1 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 elle est en mesure de vendre une participation dans certaines créances clients, sous réserve d'un montant maximal de 500 millions de dollars (2014 – 500 millions de dollars). Cette convention de titrisation à rechargement a été renouvelée en 2014. Elle arrive à expiration le 31 décembre 2016 et exige qu'un produit en trésorerie minimal de 100 millions de dollars soit tiré de la vente mensuelle de participations dans certaines créances clients. TELUS Communications Inc. est tenue de maintenir au moins la notation BB (2014 – BB) 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 cédons nos créances clients, nous conservons des comptes de réserve à titre de droits conservés dans les créances titrisées et les droits de gestion. Au 31 décembre 2015, nous avions vendu à la fiducie (mais continuions de comptabiliser) des créances clients d'un montant de 124 millions de dollars (2014 – 113 millions de dollars). Les emprunts à court terme de 100 millions de dollars (2014 – 100 millions de dollars) se composent de montants qui nous ont été avancés par la fiducie de titrisation sans lien de dépendance à la suite de la cession de créances clients.

Les montants prélevés sur nos facilités bancaires bilatérales 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 1er janvier 2014	155 $	49 $	125 $	329 $
Ajouts	8	54	79	141
Utilisation	(6)	(62)	(96)	(164)
Reprise	(8)	–	(2)	(10)
Effet des intérêts[1]	171	–	1	172
Au 31 décembre 2014	320	41	107	468
Ajouts[2]	**5**	**153**	**85**	**243**
Utilisation	**(9)**	**(81)**	**(45)**	**(135)**
Reprise	**(10)**	**(4)**	**(4)**	**(18)**
Effet des intérêts[1]	**71**	**–**	**1**	**72**
Au 31 décembre 2015	**377 $**	**109 $**	**144 $**	**630 $**
Courantes	21 $	41 $	64 $	126 $
Non courantes	299	–	43	342
Au 31 décembre 2014	320 $	41 $	107 $	468 $
Courantes	**19 $**	**109 $**	**69 $**	**197 $**
Non courantes	**358**	**–**	**75**	**433**
Au 31 décembre 2015	**377 $**	**109 $**	**144 $**	**630 $**

1. La différence de 60 $ (2014 – 164 $) 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 en l'incluant dans les (en la portant en réduction des) ajouts détaillés à la *note 16*.
2. Pour l'exercice clos le 31 décembre 2015, les ajouts au titre des provisions liées au personnel sont présentés déduction faite de la rémunération fondée sur des actions d'un montant de 7 $.

Obligation liée à la mise hors service d'immobilisations

Nous établissons des provisions pour les passifs liés à la mise hors service d'immobilisations corporelles lorsque ces obligations découlent de l'acquisition, de la construction, de la mise en valeur ou de l'exploitation normale des actifs en question. Nous prévoyons que les sorties de trésorerie relativement au solde comptabilisé à la date des états financiers auront lieu aux alentours des dates où ces actifs sont mis hors service.

Provisions liées au personnel

Les provisions liées au personnel ont principalement trait aux activités de restructuration (comme il est expliqué à la *note 15*). 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 réclamations juridiques, 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*, nous faisons l'objet d'un certain nombre de réclamations juridiques et nous sommes au courant de certaines autres réclamations juridiques éventuelles à notre égard. En ce qui concerne les réclamations juridiques, nous établissons des provisions, lorsque celles-ci sont justifiées, après avoir tenu compte des évaluations juridiques, de l'information dont nous disposons actuellement et de la possibilité de bénéficier de recours. Le moment où auront lieu les sorties de trésorerie liées aux réclamations juridiques ne peut être raisonnablement déterminé.

En ce qui a trait aux acquisitions d'entreprises, nous avons établi des provisions pour 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. Aucune sortie de trésorerie au titre des options de vente position vendeur n'a eu lieu avant la date où elles pouvaient initialement être exercées en décembre 2015. Des sorties de trésorerie à l'égard des coûts de résiliation de contrats et des contrats déficitaires acquis doivent se produire jusqu'au milieu de 2018.

21 Dette à long terme

a) Éléments de la dette à long terme

Aux 31 décembre (en millions)	Note	2015	2014
Billets de TELUS Corporation	*b)*	**11 164 $**	8 437 $
Papier commercial de TELUS Corporation	*c)*	**256**	130
Débentures de TELUS Communications Inc.	*e)*	**618**	743
Dette à long terme		**12 038 $**	9 310 $
Tranche à court terme		**856 $**	255 $
Tranche à long terme		**11 182**	9 055
Dette à long terme		**12 038 $**	9 310 $

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.

				Montant nominal en capital		Écart au titre de la valeur actuelle de remboursement par anticipation	
Série[1]	Émis	Échéance	Prix d'émission	Émis initialement	En circulation à la date des états financiers	Points de base	Date d'expiration
Billets à 4,95 % de série CD	Mars 2007	Mars 2017	999,53 $	700 M$	700 M$	24[2]	s.o.
Billets à 5,05 % de série CG[3]	Décembre 2009	Décembre 2019	994,19 $	1,0 G$	1,0 G$	45,5[2]	s.o.
Billets à 5,05 % de série CH[3]	Juillet 2010	Juillet 2020	997,44 $	1,0 G$	1,0 G$	47[2]	s.o.
Billets à 3,65 % de série CI[3]	Mai 2011	Mai 2016	996,29 $	600 M$	600 M$	29,5[2]	s.o.
Billets à 3,35 % de série CJ[3]	Décembre 2012	Mars 2023	998,83 $	500 M$	500 M$	40[4]	15 déc. 2022
Billets à 3,35 % de série CK[3]	Avril 2013	Avril 2024	994,35 $	1,1 G$	1,1 G$	36[4]	2 janv. 2024
Billets à 4,40 % de série CL[3]	Avril 2013	Avril 2043	997,68 $	600 M$	600 M$	47[4]	1er oct. 2042
Billets à 3,60 % de série CM[3]	Novembre 2013	Janvier 2021	997,15 $	400 M$	400 M$	35[2]	s.o.
Billets à 5,15 % de série CN[3]	Novembre 2013	Novembre 2043	995,00 $	400 M$	400 M$	50[4]	26 mai 2043
Billets à 3,20 % de série CO[3]	Avril 2014	Avril 2021	997,39 $	500 M$	500 M$	30[4]	5 mars 2021
Billets à 4,85 % de série CP[3]	Multiple[5]	Avril 2044	987,91 $[5]	500 M$[5]	900 M$[5]	46[4]	5 oct. 2043
Billets à 3,75 % de série CQ[3]	Septembre 2014	Janvier 2025	997,75 $	800 M$	800 M$	38,5[4]	17 oct. 2024
Billets à 4,75 % de série CR[3]	Septembre 2014	Janvier 2045	992,91 $	400 M$	400 M$	51,5[4]	17 juill. 2044
Billets à 1,50 % de série CS[3]	Mars 2015	Mars 2018	999,62 $	250 M$	250 M$	s.o.[6]	s.o.
Billets à 2,35 % de série CT[3]	Mars 2015	Mars 2022	997,31 $	1,0 G$	1,0 G$	35,5[4]	28 févr. 2022
Billets à 4,40 % de série CU[3]	Mars 2015	Janvier 2046	999,72 $	500 M$	500 M$	60,5[4]	29 juill. 2045
Billets à 3,75 % de série CV[3]	Décembre 2015	Mars 2026	992,14 $	600 M$	600 M$	53,5[4]	10 déc. 2025

1. Les intérêts sont payables semestriellement.
2. 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, majorée de l'écart au titre 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.
3. 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.
4. À tout moment avant les dates d'échéance respectives mentionnées dans le tableau, 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, majorée de l'écart au titre de la valeur actuelle de remboursement par anticipation, calculée sur la période allant jusqu'à l'échéance sauf dans le cas des séries CT et CU pour lesquelles elle est calculée sur la période allant jusqu'à la date d'expiration relativement à l'écart au titre de la valeur actuelle de remboursement par anticipation, ou de ii) 100 % du capital. De plus, les intérêts courus et impayés, s'il y a lieu, seront payés à la date fixée pour le remboursement par anticipation. À partir des dates d'expiration respectives mentionnées dans le tableau relativement à l'écart au titre de la valeur actuelle de remboursement par anticipation, les billets sont remboursables par anticipation en totalité, mais non en partie, à notre gré, sur préavis d'au moins 30 jours et d'au plus 60 jours à un prix de remboursement par anticipation égal à 100 % du montant en capital respectif.
5. Des billets à 4,85 % de série CP d'un montant de 500 millions de dollars ont été émis en avril 2014 à un prix d'émission de 998,74 $. Cette série de billets a fait l'objet d'une nouvelle émission en décembre 2015 et des billets supplémentaires d'un montant de 400 millions de dollars ont été émis à un prix d'émission de 974,38 $.
6. Les billets ne sont pas rachetables à notre gré, sauf en cas de certaines modifications apportées aux lois fiscales.

c) Papier commercial de TELUS Corporation

TELUS Corporation a un programme de papier commercial non garanti adossé à notre facilité de crédit consortial de 2,25 milliards de dollars (se reporter à la *note 21 d*) qui sera utilisé aux fins générales de la société, notamment à titre de dépenses d'investissement et de placements. Ce programme nous permet d'émettre à tout moment du papier commercial, sous réserve du respect de conditions en matière de notation, d'un montant maximal global de 1,4 milliard de dollars (2014 – 1,2 milliard de dollars). Les contrats de change à terme sont utilisés pour gérer le risque de change découlant de l'émission de papier commercial libellé en dollars américains. La dette sous forme de papier commercial est exigible dans un délai de un an et est classée à titre de tranche à court terme de la dette à long terme étant donné que les montants sont entièrement soutenus et que nous prévoyons qu'ils continueront d'être soutenus par la facilité de crédit renouvelable qui ne comporte aucune exigence de remboursement au cours de la prochaine année. Au 31 décembre 2015, l'encours du papier commercial s'établissait à 256 millions de dollars, lequel était libellé en dollars américains (185 millions de dollars US), avec un taux d'intérêt effectif moyen pondéré de 0,65 %, arrivant à échéance en mars 2016.

d) Facilité de crédit de TELUS Corporation

Au 31 décembre 2015, TELUS Corporation avait une facilité de crédit bancaire renouvelable non garantie de 2,25 milliards de dollars, venant à échéance le 31 mai 2019, avec un consortium d'institutions financières, qui servira aux fins générales de la société, notamment pour soutenir le papier commercial.

La facilité de crédit de TELUS Corporation porte intérêt au taux préférentiel, au taux de base en dollars américains, au taux des acceptations bancaires 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, notre ratio de la dette nette sur les flux de trésorerie d'exploitation ne doit pas être supérieur à 4,00:1,00 et notre ratio des flux de trésorerie d'exploitation sur les charges d'intérêts ne doit pas être inférieur à 2,00:1,00, selon le sens donné à 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 assujetti au maintien par TELUS Corporation d'une notation du crédit en particulier.

Aux 31 décembre (en millions)	**2015**	2014
Montant net disponible	**1 994 $**	2 120 $
Soutien du papier commercial	**256**	130
Montant brut disponible	**2 250 $**	2 250 $

Au 31 décembre 2015, nous affichions des lettres de crédit en cours de 202 millions de dollars (2014 – 164 millions de dollars), lesquelles ont été émises en vertu de diverses facilités non engagées; ces facilités de lettres de crédit s'ajoutent à notre capacité de fournir des lettres de crédit conformément à notre facilité de crédit bancaire engagée. En outre, nous avons conclu d'autres facilités sous forme de lettres de crédit d'un montant total de 198 millions de dollars qui nous ont permis de participer aux enchères concernant le spectre des SSFE-3 et la bande de fréquence de 2 500 MHz qui ont été tenues en mars 2015 et en avril et en mai 2015, respectivement (se reporter à la *note 17*). Parallèlement au financement de l'acquisition de licences de spectre, ces lettres de crédit supplémentaires ont été éteintes.

e) Débentures de TELUS Communications Inc.

Les débentures des séries 2, 3 et 5 ont été émises par BC TEL, une société absorbée par TELUS Communications Inc., en vertu d'un acte de fiducie daté du 31 mai 1990. Les débentures de série B ont été émises par AGT Limited, une société absorbée par TELUS Communications Inc., en vertu d'un acte de fiducie daté du 24 août 1994, ainsi que d'un acte de fiducie supplémentaire daté du 22 septembre 1995.

				Montant nominal en capital		Écart au titre de la valeur actuelle de remboursement par anticipation (points de base)
Série[1]	Émis	Échéance	Prix d'émission	Émis initialement	En circulation à la date des états financiers	
Débentures à 11,90 % de série 2	Novembre 1990	Novembre 2015	998,50 $	125 M$	néant	s.o. (non rachetables)
Débentures à 10,65 % de série 3	Juin 1991	Juin 2021	998,00 $	175 M$	175 M$	s.o. (non rachetables)
Débentures à 9,65 % de série 5[2]	Avril 1992	Avril 2022	972,00 $	150 M$	249 M$	s.o. (non rachetables)
Débentures à 8,80 % de série B	Septembre 1995	Septembre 2025	995,10 $	200 M$	200 M$	15[3]

1. Les intérêts sont payables semestriellement.
2. Les débentures de série 4 étaient échangeables contre des débentures de série 5, au gré du porteur, à compter du 8 avril de chaque année au cours de la période de quatre ans allant de 1996 à 1999. Des débentures de série 4 d'un montant de 99 millions de dollars ont été échangées contre des débentures de série 5.
3. À tout moment avant les dates d'échéance respectives mentionnées dans le tableau, les débentures sont remboursables par anticipation en totalité en tout temps ou en partie de temps à autre, à notre gré, sur préavis d'au moins 30 jours. Le prix de remboursement par anticipation est égal au plus élevé de i) la valeur actuelle des débentures, actualisée en fonction du rendement des obligations du gouvernement du Canada, majorée de l'écart au titre de la valeur actuelle de remboursement par anticipation, ou de ii) 100 % du capital. De plus, les intérêts courus et impayés, s'il y a lieu, seront payés à la date fixée pour le remboursement par anticipation.

Les débentures sont devenues des obligations de TELUS Communications Inc. aux termes d'un regroupement effectué le 1er janvier 2001. Ces débentures ne sont garanties par aucune hypothèque, aucun nantissement ni aucune autre charge et sont assujetties à certaines clauses restrictives, notamment à une sûreté négative et à une limite sur l'émission de dette supplémentaire en fonction du ratio dette nette/total des capitaux investis et 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 2015 pour chacun des cinq prochains exercices sont présentées dans le tableau suivant.

Dette à long terme libellée en	Dollars canadiens	Dollars américains				
			Passif dérivé			
Exercices se clôturant les 31 décembre (en millions)	Dette	Dette	(Reçu)[1]	Payé	Total	Total
2016	600 $	256 $	(256)$	242 $	242 $	842 $
2017	700	–	–	–	–	700
2018	250	–	–	–	–	250
2019	1 000	–	–	–	–	1 000
2020	1 000	–	–	–	–	1 000
Par la suite	8 324	–	–	–	–	8 324
Sorties de trésorerie futures à l'égard des remboursements de capital de la dette à long terme	11 874	256	(256)	242	242	12 116
Sorties de trésorerie futures à l'égard de l'intérêt connexe et des frais de crédit similaires[2]	6 014	–	–	–	–	6 014
Échéances contractuelles non actualisées *(note 4 c)*	17 888 $	256 $	(256)$	242 $	242 $	18 130 $

1. Le cas échéant, les flux de trésorerie liés au capital tiennent compte des taux de change au 31 décembre 2015.
2. Les sorties de trésorerie futures à l'égard de l'intérêt connexe et des frais de crédit similaires pour le papier commercial et les montants prélevés sur nos facilités de crédit, le cas échéant, ont été calculés en fonction des taux en vigueur au 31 décembre 2015.

22 Capital social attribuable aux actions ordinaires

a) Généralités

Le tableau suivant présente notre capital social autorisé.

Aux 31 décembre	**2015**	2014
Actions privilégiées de premier rang	**1 milliard**	1 milliard
Actions privilégiées de second rang	**1 milliard**	1 milliard
Actions ordinaires	**2 milliards**	2 milliards

Seuls les détenteurs d'actions ordinaires ont le droit de voter lors de nos assemblées générales, chaque détenteur d'actions ordinaires pouvant exercer une voix par action ordinaire détenue à ces assemblées dans la mesure où pas moins de 66⅔ % des actions ordinaires émises et en circulation sont détenues par des Canadiens. En ce qui concerne le paiement de dividendes et la distribution des actifs en cas de liquidation ou de dissolution volontaire ou forcée de notre part ou de toute autre distribution de nos actifs entre nos actionnaires aux fins de la liquidation de nos affaires, l'ordre de priorité est le suivant : actions privilégiées de premier rang, actions privilégiées de second rang et, enfin, actions ordinaires.

Au 31 décembre 2015, environ 48 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) Rachat d'actions ordinaires 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 ordinaires à des fins d'annulation dans le cadre d'offres publiques de rachat dans le cours normal des activités, afin de maintenir ou d'ajuster notre structure du capital.

Au cours des exercices clos les 31 décembre 2015 et 2014, nous avons racheté à des fins d'annulation nos actions ordinaires, 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 rachats en bloc faisant l'objet de négociations privées, tel qu'il est présenté dans le tableau ci-dessous :

Exercices clos les 31 décembre (en millions)	**2015**		2014	
	Actions ordinaires	**Coût**	Actions ordinaires	Coût
Période de l'offre publique de rachat dans le cours normal des activités :				
Du 1er janvier 2014 au 31 décembre 2014 (montant maximal atteint le 23 septembre 2014)	**–**	**– $**	13	500 $
Du 1er octobre 2014 au 30 septembre 2015 (montant maximal atteint le 14 septembre 2015)	**9**	**385**	3	115
Du 15 septembre 2015 au 14 septembre 2016[1]	**7**	**250**	–	–
	16	**635 $**	16	615 $

1. Le 11 septembre 2015, nous avons annoncé que notre offre publique de rachat dans le cours normal des activités visant à racheter et à annuler, entre le 15 septembre 2015 et le 14 septembre 2016, un nombre maximal de 16 millions de nos actions ordinaires (pour un montant maximal de 500 $), a été approuvée. En outre, nous avons 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 ordinaires 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 imputation au capital social et aux 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 2016, au cours du mois clos le 31 janvier 2016, 1 million de nos actions ordinaires ont été rachetées en vertu du programme de rachat d'actions automatique, pour un montant de 39 $.

L'excédent du prix d'achat sur la valeur moyenne attribuée aux actions ordinaires rachetées aux fins d'annulation est imputé aux bénéfices non distribués. Nous cessons de considérer les actions ordinaires comme en circulation à la date d'achat des actions ordinaires, même si l'annulation réelle des actions ordinaires 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.

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 précisé 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 (en millions)	**2015**			2014		
Exercices se clôturant	**Contrats de location simple conclus avec des bailleurs sans lien de dépendance[1]**	**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[1]	Contrats de location simple avec des bailleurs qui sont des parties liées[2]	Total
D'ici 1 an	**206 $**	**6 $**	**212 $**	214 $	5 $	219 $
D'ici 2 ans	**177**	**6**	**183**	191	6	197
D'ici 3 ans	**157**	**12**	**169**	159	6	165
D'ici 4 ans	**132**	**12**	**144**	138	6	144
D'ici 5 ans	**112**	**13**	**125**	116	6	122
Par la suite	**624**	**228**	**852**	640	110	750
	1 408 $	**277 $**	**1 685 $**	1 458 $	139 $	1 597 $

1. 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 2015, les engagements en vertu des contrats de location simple relativement aux coûts d'occupation totalisaient 907 $ (2014 – 873 $).
2. Tel qu'il est décrit à la *note 18 d)*, nous avons conclu des contrats de location avec les coentreprises immobilières. Ce tableau comprend la totalité des paiements minimaux aux termes des contrats de location à payer en vertu des contrats de location (2014 – contrat de location conclu avec Jardin TELUS seulement). Une tranche de 116 $ du montant total (2014 – 70 $) est attribuable à nos participations économiques dans les coentreprises immobilières et un montant de 159 $ (2014 – 69 $) est attribuable aux participations économiques de nos partenaires dans les coentreprises immobilières. Aucun montant lié à la lettre d'intention à l'égard d'un contrat de location de TELUS Sky n'a été inclus dans les montants au 31 décembre 2014 dans ce tableau.

Du montant total ci-dessus, au 31 décembre 2015 :

- Une tranche d'environ 37 % (2014 – 36 %) concernait nos cinq plus importants baux, qui visaient tous des locaux pour bureaux selon des durées variées et comportaient des dates d'expiration s'échelonnant de 2024 à 2036 (2014 – dates d'expiration s'échelonnant de 2024 à 2034); la durée moyenne pondérée de ces contrats est d'environ 15 ans (2014 – 14 ans).
- Une tranche d'environ 29 % (2014 – 28 %) concernait les contrats de location relatifs à des emplacements dotés d'équipement de communications sans fil; la durée moyenne pondérée de ces contrats est d'environ 17 ans (2014 – 16 ans).

Se reporter à la *note 2* pour une description des modifications importantes apportées aux IFRS de l'IASB qui n'ont pas encore prise d'effet et qui n'ont pas encore été mises en application, mais qui auront une incidence importante sur le moment auquel les charges liées aux contrats de location simple sont comptabilisées, sur leur comptabilisation aux états consolidés de la situation financière, ainsi que sur leur classement dans les comptes consolidés de résultat et de résultat global et dans les tableaux consolidés des flux de trésorerie.

b) Obligations en matière d'indemnisation

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

Se reporter à la *note 18 d)* pour obtenir des détails concernant nos garanties fournies aux coentreprises immobilières.

Au 31 décembre 2015, 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 un avis, ou sommes au courant, de certaines réclamations éventuelles (incluant les réclamations en matière de propriété intellectuelle concernant la contrefaçon) à notre égard et, dans certains cas, 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; la nature incertaine des théories juridiques, des procédures judiciaires et de leur résolution par les tribunaux, tant dans le cadre du procès que de l'appel; la nature imprévisible des parties adverses et de leurs revendications.

Cependant, sous réserve des restrictions précédentes, la direction est d'avis, en vertu des évaluations juridiques et selon l'information dont elle dispose actuellement, qu'il est improbable qu'un passif non couvert par les assurances ou autrement ait une incidence significative sur notre situation financière et nos résultats d'exploitation, y compris sur nos flux de trésorerie, sauf en ce qui concerne les éléments qui suivent. Comme le mentionne la *note 1 b)*, il s'agit d'un jugement important pour nous.

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, alléguant 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 septembre 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 d'autoriser le recours collectif ont été épuisés.
- Un recours collectif intenté en 2008 en Ontario, alléguant qu'il y a eu une rupture de contrat, une infraction à la *Loi sur la protection du consommateur* de l'Ontario, une infraction à la *Loi sur la concurrence* et un enrichissement injustifié, relativement à notre pratique visant à « arrondir » le temps d'antenne des téléphones mobiles à la minute la plus près et de facturer en fait pour la minute entière. En novembre 2014, un recours collectif intenté en Ontario a été autorisé par la Cour supérieure de justice de l'Ontario; ce recours allègue qu'il y a eu une rupture de contrat, une infraction à la *Loi sur la protection du consommateur*, et un enrichissement injustifié; tous les appels relatifs à cette décision ont été épuisés.
- 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, ce qui est contraire à la *Loi sur la protection du consommateur* du Québec et au Code civil du Québec. Le 13 juin 2013, la Cour supérieure du Québec a autorisé ce recours collectif. Ce recours collectif fait suite à un recours collectif pour préjudice immatériel intenté en 2008 au Québec, alléguant que nous avons modifié unilatéralement et incorrectement les contrats de clients afin de facturer des frais pour les messages textes entrants. Le 8 avril 2014, un jugement se prononçant en partie contre TELUS a été rendu relativement au recours collectif intenté en 2008. Nous avions interjeté appel de ce jugement, mais nous avons maintenant réglé le recours collectif intenté en 2008 et celui intenté en 2012. Ce règlement doit être approuvé par la Cour.
- Un recours collectif intenté contre nous en 2005 en Colombie-Britannique, alléguant que nous avons observé des pratiques commerciales trompeuses en facturant les appels entrants à partir du moment où l'appelant se connecte au réseau plutôt qu'à partir du moment où l'appel entrant est acheminé au destinataire.

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 d'exploitation, y compris nos flux de trésorerie; 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.

Recours collectifs non autorisés

Les recours collectifs non autorisés contre nous comprennent ce qui suit :

- Un recours collectif intenté contre nous en 2005 en Alberta, 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. Ce recours collectif est lié au recours collectif autorisé intenté en Colombie-Britannique en 2005 et dont il est fait mention ci-dessus.
- Un recours collectif contre notre société et d'autres entreprises de télécommunications canadiennes intenté en 2008 en Saskatchewan, qui allègue, entre autres, que nous n'avons pas fourni au public un avis approprié relativement aux frais liés au service 9-1-1 et que nous avons de façon trompeuse fait passer ces frais pour des frais gouvernementaux. Un recours collectif essentiellement identique a été intenté en Alberta au même moment, mais la Cour du Banc de la Reine de l'Alberta a déclaré que ce recours collectif avait pris fin dès 2009.
- 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.
- Un recours collectif intenté en 2015 au Québec contre nous, d'autres entreprises de télécommunications et d'autres parties défenderesses allègue que des radiations de champs électromagnétiques ont des effets néfastes sur la santé, causent des nuisances et constituent une violation des droits en vertu des lois du Québec.
- Des recours collectifs intentés en 2014 au Québec et en Ontario contre nous, au nom des clients de Public Mobile, qui allèguent que les modifications que nous avons apportées à la technologie, aux services et aux forfaits enfreignent nos obligations prévues par la loi et nos obligations jurisprudentielles.
- Un certain nombre de recours collectifs contre des entreprises de télécommunications canadiennes alléguant diverses causes d'actions en ce qui a trait à la facturation de frais d'accès au système, y compris les recours suivants :
    - Les recours collectifs d'accompagnement au recours collectif autorisé intenté en 2004 en Saskatchewan, déposés dans huit des neuf autres provinces du Canada, dont les statuts sont les suivants :
        - Colombie-Britannique: rejeté;
        - Alberta : une demande d'ordonnance déclarant que ce recours avait pris fin a été rejetée en juillet 2015, mais ce jugement fait l'objet d'un appel;
        - Manitoba : suspendu, mais la suspension fait l'objet d'un appel;
        - Ontario : la demande de rejet est en cours de négociation;
        - Québec, Nouveau-Brunswick, Terre-Neuve-et-Labrador : inactif;
        - Nouvelle-Écosse : d'autres parties défenderesses ont déposé une demande de suspension du recours collectif. Cette demande a d'abord été refusée, mais le 9 avril 2015, la Cour d'appel de la Nouvelle-Écosse a statué que le recours devait être suspendu de manière permanente et sans condition contre ces parties défenderesses. Le plaignant a cherché à appeler de cette décision auprès de la Cour suprême du Canada.
    - Un deuxième recours collectif a été 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 parties défenderesses, 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. Le 5 juin 2014, la Cour suprême de la Colombie-Britannique a rejeté la demande d'accréditation du plaignant en ce qui a trait à ce recours collectif. La demande d'appel de cette décision déposée par le plaignant a été rejetée le 9 juin 2015. Le plaignant a cherché à appeler de cette décision auprès de la Cour suprême du Canada.
    - 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. Ce recours collectif semble être une action en nullité et l'avocat du plaignant a déposé un recours collectif de remplacement en 2014. Le 10 mars 2015, la Cour du Banc de la Reine de l'Alberta a suspendu le recours collectif de 2014 sur une base provisoire. Le 7 octobre 2015, la Cour d'appel de l'Alberta a accordé une autorisation de faire appel de cette décision et a suspendu le recours collectif de 2014 sur une base permanente.

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 de notre situation financière et de nos résultats d'exploitation. Les évaluations et les hypothèses de la direction supposent que des estimations fiables des risques courus ne peuvent être faites en ce qui concerne la majorité de ces recours collectifs, compte tenu de l'incertitude persistante en ce qui a trait aux causes d'action qui pourraient en fin de compte être intentées par les demandeurs et autorisées par les tribunaux, ainsi que de la nature des dommages-intérêts réclamés par les demandeurs.

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. La possibilité d'une responsabilité et l'importance d'une perte potentielle ne peuvent être déterminées pour l'instant de façon fiable.

d) Concentration de la main-d'œuvre

En 2015, nous avons entamé des négociations collectives avec le Syndicat des travailleurs(euses) en télécommunications (« STT ») et avec la section locale 1944 du Syndicat des Métallos afin de renouveler une convention collective qui a pris fin le 31 décembre 2015. Au 31 décembre 2015, le contrat arrivé à expiration couvrait environ 40 % de notre main-d'œuvre canadienne.

24 Transactions entre parties liées

a) Transactions avec les principaux dirigeants

Nos principaux dirigeants ont le pouvoir et la responsabilité de superviser, de planifier, de diriger et de contrôler nos activités. Il s'agit des membres de notre conseil d'administration et de notre équipe de 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)	**2015**	2014
Avantages à court terme	**13 $**	11 $
Prestations de retraite[1] et autres avantages postérieurs à l'emploi	**14**	4
Indemnités de cessation d'emploi	**8**	–
Rémunération fondée sur des actions[2]	**30**	30
	65 $	45 $

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 2015, la rémunération fondée sur des actions est présentée déduction faite d'un montant de 1 $ (2014 – 6 $) relatif à l'incidence des dérivés utilisés pour gérer la charge de rémunération fondée sur des actions (*note 13 c*). Pour l'exercice clos le 31 décembre 2015, un montant de (6) $ (2014 – 5 $) est compris dans la rémunération fondée sur des actions, 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 ordinaires correspondantes qui ne sont pas touchées par les dérivés utilisés pour gérer la charge de rémunération fondée sur des actions. Pour l'exercice clos le 31 décembre 2015, la rémunération fondée sur des actions, d'un montant de 7 $, était prise en compte dans les coûts de restructuration (*note 15*).

Comme il est indiqué à la *note 13*, nous avons consenti des attributions de rémunération fondée sur des actions en 2015 et en 2014. À l'égard de nos principaux dirigeants, pour l'exercice clos le 31 décembre 2015, la juste valeur totale à la date d'attribution des unités d'actions restreintes attribuées s'établissait à 30 millions de dollars (2014 – 22 millions de dollars). 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 2015 et de 2014 est comprise dans les montants présentés dans le tableau précédent.

Au cours de l'exercice clos le 31 décembre 2015, les principaux dirigeants (y compris les retraités) ont exercé 98 702 options sur actions (2014 – 245 320 options sur actions) qui avaient une valeur intrinsèque de 2 millions de dollars (2014 – 5 millions de dollars) au moment de l'exercice, reflétant un prix moyen pondéré à la date de l'exercice de 42,04 $ (2014 – 40,54 $).

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)	**2015**	2014
Unités d'actions restreintes	**21 $**	50 $
Droits différés à la valeur d'actions[1]	**29**	31
	50 $	81 $

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 ordinaires ou en espèces. Les droits différés à la valeur d'actions donnent aux administrateurs le droit de recevoir un nombre spécifique d'actions ordinaires 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 2015, un montant de 3 $ (2014 – 7 $) a été payé.

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 : généralement 18 à 24 mois de salaire de base, les avantages et l'accumulation d'années de service ouvrant droit à pension en remplacement du préavis et 50 % du salaire de base en remplacement d'une prime en espèces annuelle. En cas de changement de contrôle, 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.

b) Transactions impliquant les régimes de retraite à prestations définies

Au cours de l'exercice clos le 31 décembre 2015, nous avons fourni des services de gestion et d'administration à nos régimes de retraite à prestations définies; les montants facturés liés à ces services ont été établis selon la méthode du recouvrement des coûts et se sont chiffrés à 7 millions de dollars (2014 – 5 millions de dollars).

c) Transactions avec les coentreprises immobilières

Au cours des exercices clos les 31 décembre 2015 et 2014, nous avons conclu des transactions avec les coentreprises immobilières, lesquelles sont des parties liées, comme il est décrit aux *notes 18* et *23 a)*.

25 Informations financières supplémentaires

a) États de la situation financière

Aux 31 décembre (en millions)	Note	2015	2014
Débiteurs			
Créances clients	*4 b)*	**1 199 $**	1 214 $
Montants courus à recevoir – clients		**128**	120
Provision pour créances douteuses	*4 b)*	**(52)**	(44)
		1 275	1 290
Montants courus à recevoir – autres		**153**	193
		1 428 $	1 483 $
Stocks[1]			
Appareils mobiles, pièces et accessoires		**319 $**	284 $
Autres		**41**	36
		360 $	320 $
Autres actifs à long terme			
Actif au titre des régimes de retraite	*14 a)*	**356 $**	49 $
Placements		**69**	49
Coentreprises immobilières	*18 c)*	**25**	21
Avances aux coentreprises immobilières	*18 c)*	**3**	120
Autres		**140**	115
		593 $	354 $
Créditeurs et charges à payer			
Charges à payer		**843 $**	857 $
Paie et autres charges salariales connexes		**410**	399
Passif lié aux unités d'actions restreintes		**58**	122
		1 311	1 378
Dettes fournisseurs		**476**	458
Intérêts à payer		**134**	105
Autres		**69**	78
		1 990 $	2 019 $
Facturation par anticipation et dépôts de clients			
Facturation par anticipation		**706 $**	686 $
Comptes de report réglementaires		**16**	17
Frais différés afférents au branchement et à l'activation de comptes clients		**19**	21
Dépôts des clients		**19**	29
		760 $	753 $

Aux 31 décembre (en millions)	Note	2015	2014
Autres passifs à long terme			
Passif au titre des prestations de retraite et des avantages complémentaires de retraite	*14 a)*	**451 $**	690 $
Autres		**150**	128
Passifs liés aux unités d'actions restreintes et aux droits différés à la valeur d'action		**57**	60
		658	878
Comptes de report réglementaires		**–**	16
Frais différés afférents au branchement et à l'activation de comptes clients		**30**	37
		688 $	931 $

1. Le coût des biens vendus pour l'exercice clos le 31 décembre 2015 était de 1 806 $ (2014 – 1 621 $).

b) Tableaux des flux de trésorerie

Exercices clos les 31 décembre (en millions)	Note	2015	2014
Variation nette des éléments hors trésorerie du fonds de roulement lié aux activités d'exploitation			
Débiteurs		**55 $**	(20)$
Stocks		**(40)**	3
Charges payées d'avance		**(22)**	(31)
Créditeurs et charges à payer		**(60)**	173
Impôt sur le résultat et autres impôts à recevoir et à payer, montant net		**202**	(165)
Facturation par anticipation et dépôts de clients		**7**	20
Provisions		**72**	(44)
		214 $	(64)$
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*	**(2 046)$**	(1 918)$
Immobilisations incorporelles	*17 a)*	**(531)**	(441)
		(2 577)	(2 359)
Obligations liées à la mise hors service d'immobilisations comprises dans les ajouts		**(65)**	(172)
		(2 642)	(2 531)
Éléments hors trésorerie compris dans les éléments précédents			
Variation des éléments hors trésorerie du fonds de roulement lié aux activités d'investissement connexes		**60**	(6)
Variation hors trésorerie au titre de l'obligation liée à la mise hors service d'immobilisations		**60**	164
		120	158
		(2 522)$	(2 373)$

Exercices clos les 31 décembre (en millions)	Note	2015	2014
Paiements en trésorerie au titre des acquisitions et placements connexes			
Acquisitions et placements connexes		**(6)$**	(45)$
Trésorerie acquise		**–**	1
Variation des éléments hors trésorerie du fonds de roulement lié aux activités d'investissement connexes et des provisions non courantes connexes		**(4)**	(5)
		(10)$	(49)$
Dividendes versés aux détenteurs d'actions ordinaires	*12*		
Dividendes de la période courante			
Déclarés		**(1 011)$**	(935)$
Tranche payable à la fin de la période		**263**	244
		(748)	(691)
Dividendes déclarés à une période précédente et payables dans la période considérée		**(244)**	(222)
		(992)$	(913)$
Rachat d'actions ordinaires à des fins d'annulation (compte non tenu des variations du passif au titre de l'engagement relatif au programme de rachat d'actions automatique)			
Actions ordinaires rachetées dans le cadre d'une offre publique de rachat dans le cours normal des activités		**(635)$**	(615)$
Variation des éléments hors trésorerie du fonds de roulement lié aux activités de financement connexes		**7**	3
		(628)$	(612)$

Exercices clos les 31 décembre (en millions)	2015	2014
Émission de titres de créance à long terme		
Papier commercial de TELUS Corporation	**5 707 $**	4 046 $
Facilité de crédit de TELUS Corporation	**780**	1 034
Billets de TELUS Corporation	**2 732**	2 193
	9 219 $	7 273 $
Remboursements par anticipation et à l'échéance sur la dette à long terme		
Papier commercial de TELUS Corporation	**(5 581)$**	(3 916)$
Facilité de crédit de TELUS Corporation	**(780)**	(1 034)
Billets de TELUS Corporation	**–**	(500)
Débentures de TELUS Communications Inc.	**(125)**	–
	(6 486)$	(5 450)$
Intérêts versés		
Montant payé à l'égard des charges d'intérêts	**(458)$**	(399)$
Montant payé à l'égard de la prime au titre du remboursement par anticipation de la dette à long terme	**–**	(13)
	(458)$	(412)$

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+, LTE et LTE évoluée.

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, des données 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.

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.

Double cohorte : Nombre élevé d'abonnés aux services mobiles postpayés dont le contrat vient à échéance dans les 12 mois à compter du 3 juin 2015 en raison de la nouvelle disposition réglementaire limitant la durée des contrats.

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*) : Protocole de radiocommunication à large bande mobile pour le téléchargement de données à des vitesses pouvant atteindre 2,4 Mbps, qui fait partie de la famille des normes CDMA. EVDO Revision A procure des débits de téléchargement de données pouvant atteindre 3,1 Mbps.

FTTx (fibre optique dans le réseau d'accès, d'après l'anglais *fibre to the x*) : Terme générique englobant toute architecture de réseau à large bande employant la fibre optique pour remplacer la totalité ou une partie des lignes de cuivre locales existantes. FTTH indique une fibre optique jusqu'au domicile, FTTP indique une fibre optique jusqu'aux locaux, tandis que FTTN peut indiquer soit une fibre optique jusqu'au nœud soit une fibre optique jusqu'au quartier.

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 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). La technologie HSPA+ à deux canaux peut doubler ces débits de téléchargement.

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 (d'après l'anglais *Push-to-talk*).

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.

Internet des objets (IdO) : Réseau entre différents points d'accès (ou objets) à identifiant unique qui interagissent sans intervention humaine, le plus souvent par réseau mobile. Recueillant, analysant et traitant l'information en temps réel, ces systèmes peuvent servir à créer des entreprises, des foyers, des véhicules et des villes branchés et intelligents.

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.

Lieu prêt à brancher : Maison, bureau, unité d'un immeuble d'habitation multifamiliale ou autre lieu d'affaires ayant l'infrastructure nécessaire pour permettre l'installation immédiate des services de télécommunications.

LNPA2+ (ligne numérique à paire asymétrique 2+) : Technologie IP qui permet la transmission de la voix, de données et de vidéos par des lignes téléphoniques de cuivre en place et 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 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 jusqu'à 110 Mbps (débits typiques prévus se situant entre 12 et 45 Mbps). La technologie LTE évoluée est une nouvelle technologie qui perfectionne cette technologie par des débits plus rapides et des capacités plus grandes, dont des débits de téléchargement de pointe étalonnés par le fabricant peuvent aller jusqu'à 225 Mbps (débits typiques prévus se situant entre 12 et 65 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.

Petite cellule ou micro cellule : Nœuds d'accès radio à faible puissance pouvant fonctionner dans des bandes de spectre sous licence ou non, ayant une petite portée et procurant densification et capacité à un réseau mobile macrocellulaire.

Postpayé : Se dit de services payés après l'utilisation. Ce mode de paiement habituel 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 de services mobiles payés 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.

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.

Service par contournement : Contenu, services et applications d'un environnement vidéo qui sont livrés par un autre moyen que l'infrastructure de livraison vidéo principale.

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.

Solutions de troisième vague : Solutions de nouvelle génération que la technologie de l'Internet des objets permet d'offrir aux entreprises et aux consommateurs.

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 fréquence 1,7 et 2,1 GHz qui est utilisé pour les services 4G en Amérique du Nord. Couramment utilisé dans les zones urbaines et suburbaines.

Télévision sur IP (télévision sur protocole Internet) : Service de télédiffusion qui emploie un signal bidirectionnel de diffusion numérique transmis au moyen d'un réseau par une connexion à large bande en continu vers un décodeur dédié. 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*) : 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.

Il est possible de consulter les définitions financières à la rubrique 11 du rapport de gestion.

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

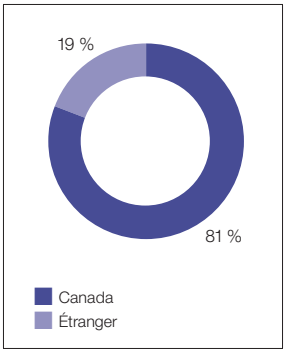
Actions ordinaires TU CUSIP : 87971M103

Membre de

- l'indice composé S&P/TSX
- l'indice S&P/TSX 60
- l'indice social Jantzi
- l'indice éthique FTSE4
- l'indice des 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 2015

Participation estimative en actions



- Total des actions en circulation : 594 299 755
- Les membres de l'équipe TELUS détenaient 16 460 279 actions dans des régimes d'actionnariat des employés soit 2,8 % du total des actions en circulation, ce qui fait d'eux le quatrième 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 individuels
- Total des porteurs d'actions ordinaires inscrits : 36 975.

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 430 000 actionnaires non inscrits en fin d'exercice.

Programmes de croissance du dividende et de politique en matière de dividende

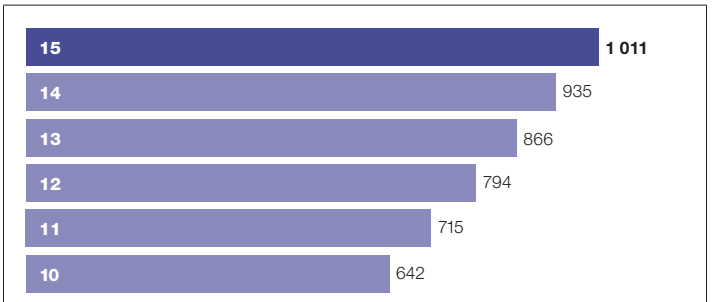
Le dividende trimestriel versé en janvier 2016 a été de 0,44 $, soit de 1,76 $ sur une base annualisée, ce qui représente une progression de 10 % par rapport à l'an dernier.

Notre indication visée est un ratio de distribution à long terme de 65 % à 75 % des bénéfices nets prévisibles, sur une base prospective. En mai 2013, nous avons donné des précisions à nos actionnaires sur notre programme de croissance du dividende, selon lequel nous augmentons les dividendes deux fois par an. Nous comptons augmenter ces dividendes, normalement annoncés en mai et en novembre, en 2016 et nous ciblons toujours une hausse d'environ 10 % par an. Depuis 2004, nous avons augmenté notre dividende 17 fois, dont 10 depuis 2011, lorsque nous avons introduit notre programme de croissance du dividende.

Par contre, les décisions 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 TELUS maintiendra son programme de croissance du dividende en 2016.

À moins d'indication contraire, TELUS affirme que l'ensemble des dividendes trimestriels versés depuis janvier 2006 sont des dividendes déterminés au sens de la *Loi de l'impôt sur le revenu*. Selon cette loi, les particuliers résidant au Canada peuvent avoir droit à des crédits d'impôt pour dividendes bonifiés qui réduisent l'impôt sur le revenu par ailleurs payable. Pour plus de précisions, consultez telus.com/dividends.

Total des dividendes versés aux actionnaires (en millions de dollars)



Les dividendes du quatrième trimestre sont 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. Nous achetons à l'heure actuelle ces actions ordinaires de TELUS sur le marché libre.

Nous offrons aussi des modalités d'achats d'actions, selon lesquelles les actionnaires admissibles peuvent acheter chaque mois des actions ordinaires de TELUS (au maximum 20 000 $ par année civile et au moins 100 $ par opération) au cours du marché sans acquitter de courtage ni de frais de service.

Ce régime est géré par Société de fiducie Computershare du Canada.

Dates prévues de publication des résultats et de versement des dividendes[1] en 2016

	Dates ex-dividende[2]	Dates de clôture des registres pour les dividendes	Dates de versement des dividendes	Dates de publication des résultats
Premier trimestre	9 mars	11 mars	1er avril	5 mai
Deuxième trimestre	8 juin	10 juin	4 juillet	5 août
Troisième trimestre	7 septembre	9 septembre	3 octobre	4 novembre
Quatrième trimestre	7 décembre	9 décembre	3 janvier 2017	9 février 2017

1 Les dividendes sont versés sous réserve de l'évaluation et de l'approbation du conseil d'administration.
2 Les actions acquises à partir de cette date ne donneront pas droit au dividende payable à la date de versement correspondante.

Consultez **telus.com/drisp** ou communiquez avec Computershare pour obtenir des renseignements et des formulaires d'adhésion.

Offres publiques de rachat dans le cours normal des activités[1]

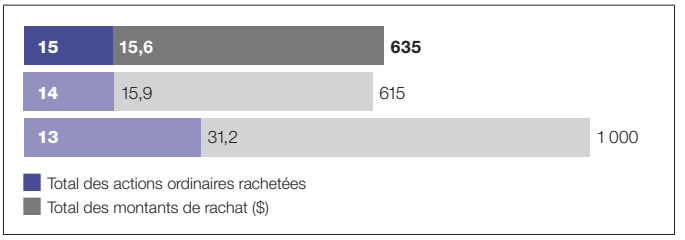
En septembre, nous avons complété notre offre publique de rachat dans le cours normal des activités prévue pour 2015, et ainsi acheté et annulé 12 121 762 actions ordinaires pour 500 M$.

En septembre aussi, la Bourse de Toronto nous a autorisés à commencer notre offre publique de rachat dans le cours normal des activités de 2016 nous permettant d'acheter et d'annuler, sur une période de 12 mois se terminant le 14 septembre 2016, au maximum 16 millions de nos actions ordinaires en circulation d'une valeur de 500 M$.

Depuis le début en 2013 de notre programme d'offres publiques de rachat dans le cours normal des activités jusqu'à la fin de 2015, nous avons racheté 62,6 millions d'actions pour 2,25 G$, soit au prix de rachat moyen de 35,91 $ l'action.

Le programme de 2016 correspond au dernier volet de 500 M$ de notre programme de rachat d'actions pluriannuel évalué à 2,5 G$ annoncé en mai 2013. Comme ce programme dépend de l'évaluation et de la détermination du conseil d'administration de TELUS, rien ne garantit qu'il sera maintenu après 2016.

Montants versés par offres publiques de rachat dans le cours normal des activités (en millions)



1 Consulter la Mise en garde concernant les énoncés prospectifs figurant à la page 42 du présent rapport.

Données par action[1]

	Après le passage aux IFRS						Avant le passage aux IFRS	
	2015	2014	2013	2012	2011	2010	2009	2008
Bénéfice de base[2]	**2,29 $**	2,31 $	2,02 $	1,85 $	1,74 $	1,53 $	1,57 $	1,76 $
Dividendes déclarés	**1,68 $**	1,52 $	1,36 $	1,22 $	1,1025 $	1,00 $	0,95 $	0,9125 $
Dividendes déclarés – en pourcentage du bénéfice de base[2]	**73 %**	66 %	67 %	66 %	63 %	65 %	61 %	52 %
Flux de trésorerie disponibles	**1,81 $**	1,74 $	1,69 $	2,04 $	1,53 $	1,46 $	0,76 $	0,57 $
Actions ordinaires								
Cours de clôture	**38,26 $**	41,89 $	36,56 $	32,55 $	28,82 $	22,74 $	17,06 $	18,59 $
Taux de rendement	**4,4 %**	3,6 %	3,7 %	3,7 %	3,8 %	4,4 %	5,6 %	4,9 %
Ratio cours/bénéfice	**17**	18	18	18	17	15	11	11

1 Les données sont ajustées selon le fractionnement d'actions à raison de deux pour une, fait 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).

Cours et volume des actions

Bourse de Toronto

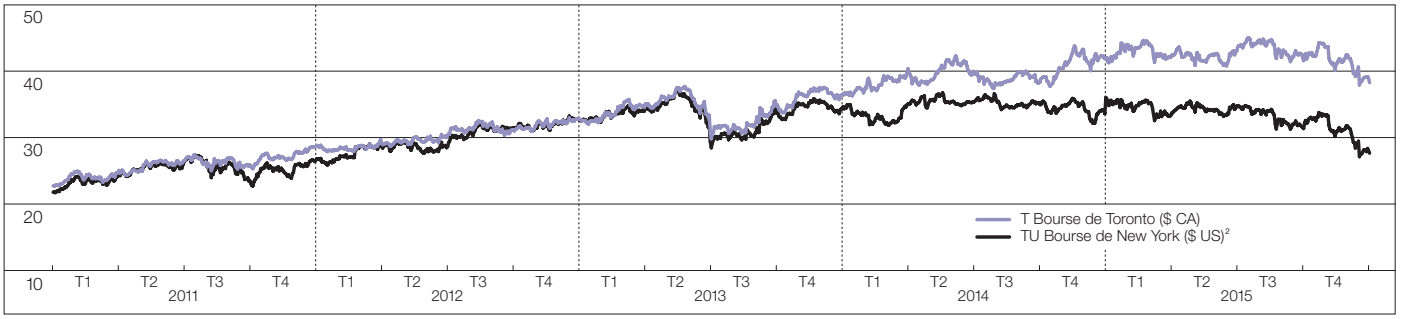
Actions ordinaires (T)					**2015**					2014
(en $ CA, sauf le volume)	**Année 2015**	**T4**	**T3**	**T2**	**T1**	Année 2014	T4	T3	T2	T1
Haut	**45,19**	**44,51**	**45,19**	**43,70**	**45,14**	44,07	44,07	40,19	42,40	40,53
Bas	**36,74**	**36,74**	**41,09**	**40,61**	**41,08**	36,09	37,13	37,17	37,15	36,09
Clôture	**38,26**	**38,26**	**42,05**	**43,03**	**42,07**	41,89	41,89	38,24	39,77	39,63
Volume (en millions)	**295,6**	**90,8**	**67,9**	**67,7**	**69,2**	269,4	77,3	66,2	62,1	63,8
Dividende déclaré (par action)	**1,68**	**0,44**	**0,42**	**0,42**	**0,40**	1,52	0,40	0,38	0,38	0,36

Bourse de New York

Actions ordinaires (TU)					**2015**					2014
(en $ US, sauf le volume)	**Année 2015**	**T4**	**T3**	**T2**	**T1**	Année 2014	T4	T3	T2	T1
Haut	**36,18**	**33,85**	**34,90**	**35,54**	**36,18**	38,94	38,94	37,69	38,76	36,75
Bas	**26,38**	**26,38**	**31,05**	**32,97**	**32,53**	32,76	32,76	34,09	33,91	32,95
Clôture	**27,65**	**27,65**	**31,54**	**34,44**	**33,24**	36,04	36,04	34,18	37,24	35,95
Volume (en millions)	**70,5**	**17,7**	**17,8**	**17,6**	**17,5**	44,7	16,7	9,8	8,5	9,7
Dividende déclaré (par action)	**1,30**	**0,324**	**0,318**	**0,338**	**0,318**	1,371	0,352	0,347	0,347	0,325

Actions de TELUS – cours de clôture quotidiens sur cinq ans[1]

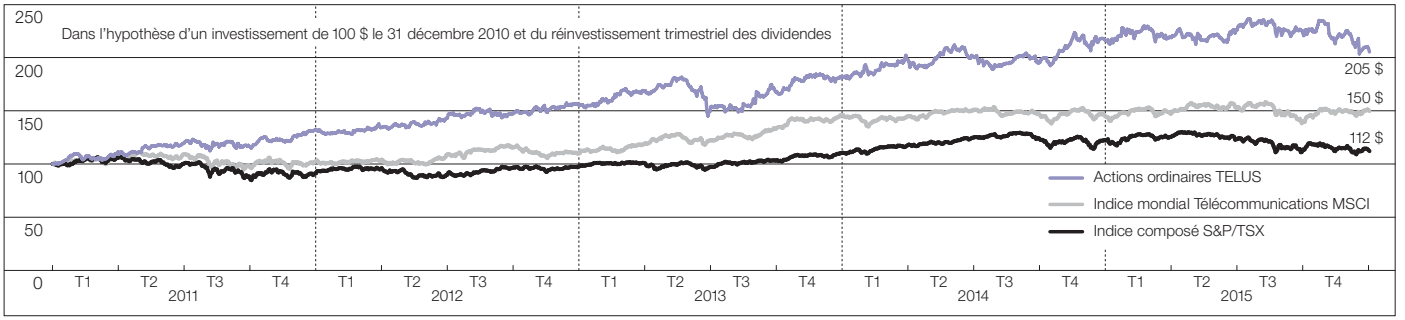
($)



1 Ajustés selon le fractionnement d'actions à raison de deux pour une, fait le 16 avril 2013.
2 Les actions ordinaires ont été inscrites à la cote de la Bourse de New York et ont commencé à y être négociées le 4 février 2013. Auparavant, notre ancienne catégorie d'actions sans droit de vote se négociait à la Bourse de New York sous le symbole TU.

Comparaison du rendement total pour l'actionnaire de TELUS

($)



Billets de TELUS Corporation

Billets – $ CA	Taux	Montant	Échéance
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 CI	3,65 %	600 millions de dollars	mai 2016
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 CM	3,60 %	400 millions de dollars	janvier 2021
Série CN	5,15 %	400 millions de dollars	novembre 2043
Série CO	3,20 %	500 millions de dollars	avril 2021
Série CP[1]	4,85 %	900 millions de dollars	avril 2044
Série CQ	3,75 %	800 millions de dollars	janvier 2025
Série CR	4,75 %	400 millions de dollars	janvier 2045
Série CS	1,50 %	250 millions de dollars	mars 2018
Série CT	2,35 %	1,0 milliard de dollars	mars 2022
Série CU	4,40 %	500 millions de dollars	janvier 2046
Série CV	3,75 %	600 millions de dollars	mars 2026

1 Comprend l'émission initiale d'avril 2014 de 500 M$ des billets de la série CP et de l'émission de 400 M$ lors de leur réouverture en décembre 2015.

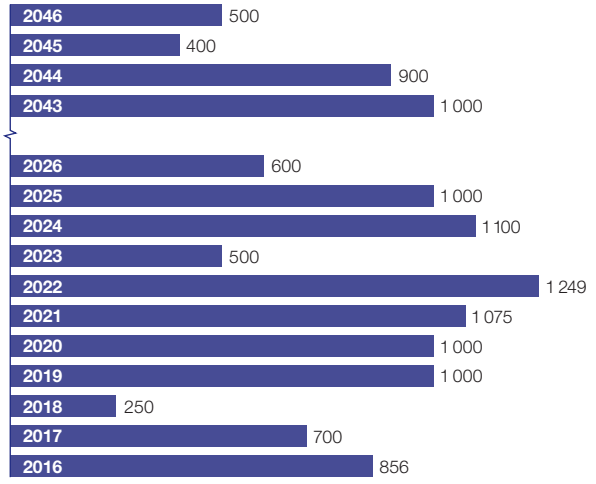
La liste détaillée des titres de créance à long terme de TELUS et de ses filiales est donnée dans la note 21 annexe aux états financiers consolidés.

Sommaire de l'évaluation du crédit

Au 31 décembre 2015	DBRS Ltd.	Standard & Poor's Rating Services	Moody's Investors Service	Fitch Ratings
TELUS Corporation				
Billets	BBB (haut)	BBB+	Baa1	BBB+
Papier commercial	R-2 (haut)	A-2	P-2	–
TELUS Communications Inc.				
Débentures	BBB (haut)	BBB+	–	BBB+

Principales échéances de la dette à long terme au 31 décembre 2015

(en millions de dollars)



TELUS dispose d'un excellent calendrier des échéances de sa dette, dont une tranche de 600 M$ (excluant 256 M$ au titre du papier commercial) est exigible en 2016. À la fin de 2015, la durée moyenne jusqu'à l'échéance de notre dette à long terme (excluant le papier commercial) était de 11,1 ans au lieu de 10,9 ans à la fin de 2014 et de 9,4 ans à la fin de 2013.

Activités liées aux relations avec les investisseurs

En 2015, nous avons organisé quatre téléconférences concernant nos résultats trimestriels. Les actionnaires pouvaient y assister en direct par l'intermédiaire d'une webdiffusion. Nous avons également participé à de nombreuses présentations et tournées à l'intention des investisseurs au Canada, aux États-Unis et en Europe. Les téléconférences trimestrielles, ainsi que plusieurs autres événements et présentations, sont accessibles à l'adresse telus.com/investors.

Pour réduire les frais de déplacement et gagner du temps, nous utilisons le système de vidéoconférence haute définition TelePresence de Cisco lorsque certaines réunions avec les investisseurs ont lieu dans plusieurs bureaux de TELUS au Canada.

Finances et entreprise – Moments forts de TELUS

- En mars, nous avons émis des billets non garantis de premier rang de 1,75 milliard de dollars en trois séries : des billets à 1,50 % d'un montant de 250 millions de dollars échéant le 27 mars 2018, des billets à 2,35 % d'un montant de 1 milliard de dollars échéant le 28 mars 2022 et des billets à 4,40 % d'un montant de 500 millions de dollars échéant le 29 janvier 2046
- Toujours en mars, nous avons acquis, au prix de 1,5 milliard de dollars, des licences dans la bande du spectre des SSFE-3 pour nos services mobiles dans les provinces les plus peuplées du Canada
- En mai, nous avons acquis, au prix de 479 millions de dollars, une part de 40 MHz dans la bande du spectre de 2500 MHz mis en vente aux enchères sous forme de licences d'utilisation à la grandeur du pays
- En juillet, TELUS Garden partnership a émis des obligations « vertes » à 3,40 %, échéant dans 10 ans, d'un montant de 225 millions de dollars pour financer la construction de la tour de bureaux du même nom
- En août, nous avons annoncé que Darren Entwistle reprenait ses fonctions de président et chef de la direction et que Dick Auchinleck avait été nommé président de notre conseil d'administration
- Toujours en août, nous avons acquis, au prix de 58 millions de dollars, six autres licences aux enchères des licences restantes dans les bandes du spectre de 700 MHz et du spectre des SSFE-3
- En septembre, nous avons complété notre offre publique de rachat dans le cours normal des activités de 2015 et ainsi acheté et annulé 12,1 millions d'actions pour un total de 500 millions de dollars
- Toujours en septembre, la Bourse de Toronto a autorisé le début de notre offre publique de rachat dans le cours normal des activités de 2016 nous permettant d'acheter et d'annuler, sur une période de 12 mois, au maximum 16 millions de nos actions ordinaires d'une valeur pouvant atteindre 500 millions de dollars
- En décembre, nous avons émis des billets non garantis de premier rang de 1 milliard de dollars en deux séries : des billets à 3,75 % d'un montant de 600 millions de dollars échéant le 10 mars 2026 et, aux termes de leur réouverture, des billets à 4,85 % d'un montant de 400 millions de dollars échéant le 5 avril 2044
- Au cours de l'année, nous avons annoncé que nous investirons, sur plusieurs années, 1 milliard de dollars à Edmonton et autant à Vancouver pour mettre en place un réseau à fibre optique de pointe auquel nous brancherons les foyers et les entreprises.

Prix

- Nous avons remporté les prix d'excellence pour la catégorie Information sur la gouvernance d'entreprise et le secteur Communications et médias au Concours des meilleurs rapports d'entreprise de 2015 présenté par les Comptables professionnels agréés du Canada
- Le rapport annuel de TELUS de 2014 a été classé 15e au monde par l'*Annual Report on Annual Reports* de 2015
- Mediacorp Canada nous a nommés parmi :
  - les 100 meilleurs employeurs au Canada pour la 7e année
  - les entreprises canadiennes les plus vertes pour la 4e année
  - les meilleurs employeurs sur le plan de la diversité pour la 7e année
  - les meilleurs employeurs au Canada pour les jeunes pour la 5e année
- Nous nous distinguons en responsabilité sociale d'entreprise, comme le prouve :
  - notre inscription à l'indice Dow Jones de durabilité en Amérique du Nord pour la 15e année
  - notre admission au groupe Canada 200 du CDP (de l'anglais *Carbon Disclosure Project*)
  - notre nomination parmi les 50 entreprises les plus socialement responsables au Canada pour la 7e année par Maclean's/Sustainalytics
  - notre nomination parmi les 50 meilleures entreprises citoyennes pour la 9e fois par Corporate Knights
  - notre nomination parmi les 100 entreprises les plus engagées dans le développement durable à l'échelle mondiale pour la 6e fois par Corporate Knights
- Nous avons reçu notre 10e prix BEST attribué par l'Association for Talent Development pour l'excellence de l'apprentissage et du perfectionnement du personnel, ce qui fait de nous la première organisation à être intronisée à son panthéon, le *Best of the BEST Hall of Fame*
- Nous figurons parmi les entreprises les plus admirées au Canada pour leur culture d'entreprise au palmarès de Waterstone Human Capital depuis sept ans.

Liste des analystes qui suivent les actions de TELUS

En février 2016, 19 analystes suivaient les actions de TELUS. La liste détaillée figure dans la fiche de l'investisseur à l'adresse telus.com/investors.

Information destinée aux porteurs de titres à l'extérieur du Canada

Les dividendes en espèces versés aux actionnaires résidant dans un pays avec lequel le Canada a conclu une convention fiscale sont généralement assujettis à une retenue d'impôt de non-résident de 15 %. Veuillez adresser vos questions à Computershare. Pour les investisseurs qui sont des particuliers citoyens ou résidents des États-Unis, les dividendes trimestriels versés sur les actions de TELUS sont considérés comme des dividendes déterminés en vertu de l'Internal Revenue Code et pourraient bénéficier d'un traitement fiscal spécial aux États-Unis.

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 33⅓ %.

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** pour plus de 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 de l'information de TELUS sur le site **telus.com/electronicdelivery**. 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 49 000 de nos actionnaires reçoivent le rapport annuel par voie électronique.

Renseignements supplémentaires

Si vous avez des questions sur :

- les conseils ou les comptes du système d'inscription directe
- le versement des dividendes ou le régime de réinvestissement des dividendes et d'achat d'actions
- un changement d'adresse ou la livraison électronique des documents destinés aux actionnaires
- le transfert ou la perte d'un certificat d'actions ou la liquidation d'une succession
- l'échange de certificats d'actions par suite d'une fusion ou d'une acquisition

Communiquez avec l'agent des transferts et agent comptable des registres :
Société de fiducie Computershare du Canada
1-800-558-0046 ou +1-514-982-7129 (à l'extérieur de l'Amérique du Nord)
courriel : telus@computershare.com
visitez : computershare.com

Si vous avez des questions sur des renseignements financiers ou statistiques supplémentaires, des faits nouveaux sur la société ou son secteur d'activité, ou si vous voulez obtenir les derniers communiqués 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

Siège de TELUS

510 West Georgia Street
Vancouver (Colombie-Britannique)
Canada V6B 0M3
téléphone : 604-697-8044

Renseignements généraux sur TELUS

téléphone : 1-800-308-5992
604-432-2151

Auditeurs

Deloitte s.r.l.

LigneÉthique

Dans le cadre de notre code d'éthique et de conduite, cette ligne téléphonique prioritaire permet aux membres de notre équipe et à d'autres personnes de poser des questions ou de déposer des plaintes concernant des questions comptables, de contrôle interne ou d'éthique, en toute confidentialité et en gardant l'anonymat.
téléphone : 1-888-265-4112
site Web : telus.ethicspoint.com

créer de la valeur pour les actionnaires

TELUS crée de la valeur :

- en suivant rigoureusement notre stratégie éprouvée de croissance à long terme, axée sur nos services mobile et de transmission des données
- en gardant le cap sur notre objectif d'accorder la priorité aux clients pour consolider notre position concurrentielle et notre performance financière
- en soutenant la croissance de notre clientèle et de notre chiffre d'affaires dans les services mobile et filaire
- en investissant pour accroître notre efficience opérationnelle, tout en améliorant notre réseau mobile 4G LTE et en branchant plus de foyers et d'entreprises à notre réseau à fibre optique afin de rehausser l'expérience client et de soutenir notre croissance
- en tirant parti de nos réseaux, technologies et innovations de classe mondiale pour accentuer notre longueur d'avance sur les marchés d'affaires, du secteur public et de la santé en privilégiant la mise en place de services économiques et de qualité et un service à la clientèle hors pair
- en respectant un programme d'affectation structurée des capitaux, axé sur des investissements soutenant une croissance à long terme, tout en exécutant des programmes pluriannuels de croissance du dividende et de rachat d'actions
- en remettant 1,6 milliard de dollars aux actionnaires en 2015 et 12,7 milliards de dollars depuis 2004
- en faisant évoluer l'une des marques les plus reconnaissables, qui se classe parmi les 10 premières marques au Canada
- en conservant un bilan et 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

TELUS Corporation
510 West Georgia Street
Vancouver (Colombie-Britannique)
Canada V6B 0M3
téléphone 604-697-8044

telus.com
@telus
Instagram.com/telus
facebook.com/telus
youtube.com/telus
Linkedin.com/company/telus

Consultez **telus.com/rapportannuel** pour lire 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.

MIX
Paper from responsible sources
FSC®
www.fsc.org