TELUS CORPORATION

Rapport de gestion

2023

TELUS

Mise en garde concernant les déclarations prospectives

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

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

Par leur nature, les déclarations prospectives sont assujetties à des risques et incertitudes intrinsèques et elles se fondent sur des hypothèses, incluant des hypothèses concernant la conjoncture économique future et les plans d'action. Ces hypothèses pourraient en fin de compte se révéler inexactes; en conséquence, nos résultats ou d'autres événements réels pourraient différer considérablement des attentes mentionnées, de façon expresse ou implicite, dans les déclarations prospectives.

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

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

- **Questions de réglementation**. *Nous exerçons nos activités dans un certain nombre d'industries hautement réglementées et, par conséquent, nous sommes assujettis à une vaste gamme de lois et de règlements tant au pays qu'à l'étranger. Les politiques et les pratiques imposées par des représentants élus ou découlant de décisions réglementaires, d'examens ou des activités gouvernementales pourraient avoir des implications stratégiques, opérationnelles ou financières (y compris sur nos produits d'exploitation et/ou nos flux de trésorerie disponibles).*

Les risques et incertitudes comprennent :

- les modifications au régime de réglementation en vertu duquel nous exerçons nos activités ou l'issue des instances, des cas ou des enquêtes liés à son application, lesquels comprennent, sans s'y limiter, ce qui est décrit à la *rubrique 9.4*, *« Faits nouveaux en matière de réglementation et instances réglementaires concernant l'industrie des communications »*, du présent rapport de gestion;
- la possibilité que le gouvernement permette le regroupement de concurrents dans notre industrie ou, à l'inverse, que le gouvernement intervienne dans le but d'accroître davantage la concurrence, notamment par l'intermédiaire de l'accès de gros obligatoire, y compris les installations par fibre optique jusqu'aux locaux de l'abonné (« FTTP »);
- les interventions supplémentaires possibles du gouvernement relatives aux tarifs, y compris les frais d'utilisation excédentaire d'Internet et les frais d'itinérance;
- les modifications visant des lois fédérales et provinciales ou leur application (y compris les lois en matière de protection des consommateurs);
- le dépôt par les gouvernements fédéral, provinciaux ou territoriaux, ou encore dans les pays autres que le Canada où nous exerçons nos activités, de nouveaux projets de loi sur la protection de la vie privée qui pourraient sensiblement étendre ou altérer la portée des droits des consommateurs en matière de protection de la vie privée, imposer d'importantes sanctions administratives pécuniaires et créer un droit privé d'action, et prévoir la mise en œuvre d'un nouveau régime de réglementation régissant l'utilisation de l'intelligence artificielle (« IA ») dans le secteur privé et conférant un important pouvoir de contrainte;
- les menaces possibles visant l'autorité de réglementation fédérale unitaire en matière de communications au Canada;
- les menaces possibles liées à la capacité du CRTC d'imposer des balises visant à protéger la concurrence comme la règle du *statu quo* et le *Code sur la vente en gros*, dont l'objectif est de s'assurer que les entreprises intégrées verticalement traitent de façon équitable les concurrents exerçant leurs activités à la fois en tant que distributeurs de radiodiffusion et fournisseurs de services de programmation;
- les mesures réglementaires prises par le Bureau de la concurrence ou par d'autres organismes de réglementation;
- l'attribution du spectre et la conformité aux licences, y compris la conformité aux conditions de licence; les modifications apportées aux droits d'utilisation des licences de spectre et les décisions de politique concernant le spectre, notamment les restrictions concernant l'acquisition, la vente, la subordination, l'utilisation et le transfert de licences de spectre, le coût et la disponibilité du spectre et l'échéancier d'attribution du spectre, ainsi que les consultations en cours et futures et les décisions concernant les cadres de délivrance de licences de spectre et de la politique du spectre, les enchères de spectre et l'attribution du spectre;

- un projet de loi qui permettrait au gouvernement d'interdire l'utilisation, sur les réseaux de télécommunications, d'équipement fabriqué par des sociétés désignées expressément, y compris Huawei et ZTE;
- un projet de loi imposant de nouvelles exigences en matière de signalement des incidents liés à la cybersécurité; la demande du ministre de l'Innovation, des Sciences et de l'Industrie qui enjoint aux fournisseurs de services de télécommunications, y compris TELUS, d'améliorer la résilience du réseau, ainsi que les instances du CRTC visant à évaluer la fiabilité et la résilience du réseau;
- les éventuelles limites imposées à l'égard des frais d'itinérance internationale et des frais liés aux services auxiliaires;
- les restrictions concernant la propriété et le contrôle d'actions ordinaires de TELUS Corporation (les « actions ordinaires ») par des non-Canadiens et la surveillance continue et la conformité à ces restrictions;
- les modifications imprévues pouvant être apportées à l'actuel régime sur les droits d'auteur, lesquelles pourraient avoir une incidence sur les obligations des fournisseurs de services Internet ou des entreprises de radiodiffusion;
- notre capacité à nous conformer aux règlements complexes et évolutifs visant les secteurs des soins de santé, des soins virtuels et des appareils médicaux dans les provinces et territoires où nous exerçons des activités, notamment à titre d'exploitant de cliniques de santé; et les risques liés à la qualité des soins et à la prestation des services assurés et non assurés;
- notre capacité à nous conformer ou à faciliter la conformité de nos clients à de nombreux régimes juridiques complexes et parfois contradictoires, tant au pays qu'à l'étranger.

- **Environnement concurrentiel**. *La croissance et les activités des concurrents et l'intensification de la concurrence (tarifs, y compris les rabais et le regroupement de services), ainsi que la concurrence non traditionnelle, la technologie perturbatrice et la désintermédiation pourraient modifier la nature du marché et se répercuter sur notre part de marché, ainsi que sur nos résultats financiers (y compris sur les produits d'exploitation et les flux de trésorerie disponibles).*

  Les risques et incertitudes comprennent :
  - notre capacité à assurer la rétention des clients en leur offrant une expérience client qui répond à leurs attentes ou les dépasse, ainsi qu'un éventail de produits et de services pertinents et un réseau fiable à la fine pointe de la technologie;
  - l'intensité de la concurrence, y compris les offres promotionnelles vigoureuses et les stratégies de financement des appareils, et la capacité des concurrents au sein de l'industrie à offrir des services groupés et/ou à tarif réduit;
  - la concurrence touchant tous les services avec les entreprises de communications, les entreprises de distribution de radiodiffusion virtuelles et d'autres entreprises offrant des services par contournement qui, entre autres choses, exerce des pressions sur les produits mensuels moyens par abonné (les « PMMA »), les frais d'acquisition et de rétention et les taux de désabonnement liés à tous les services actuels et futurs;
  - les regroupements, les fusions et les acquisitions de concurrents au sein de l'industrie (y compris l'acquisition de Shaw par Rogers et les actifs connexes cédés à Vidéotron), ainsi que les mesures réglementaires qui y sont liées;
  - le fait que les exploitants régionaux s'appuient sur la réglementation en matière d'accès de gros pour pénétrer le marché;
  - la disponibilité de services Internet par satellite en orbite basse dans des zones urbaines;
  - notre capacité d'obtenir et d'offrir du contenu en temps opportun au moyen de divers appareils sur les plateformes mobiles et de télévision, à un coût raisonnable, les coûts du contenu par unité ne cessant de croître;
  - l'intégration verticale au sein de l'industrie de la radiodiffusion ayant fait en sorte que des concurrents sont propriétaires de services de contenu de radiodiffusion ainsi que la mise en application efficace et au moment opportun des balises réglementaires connexes;
  - la capacité de TELUS International à livrer concurrence aux entreprises de services professionnels offrant des services de consultation, aux entreprises de technologies de l'information dotées de capacités numériques, et aux entreprises traditionnelles offrant des services fournis par des centres de contact et des services d'impartition des processus d'affaires qui accroissent leurs capacités afin d'offrir des services numériques générant des marges et une croissance plus élevées;
  - en ce qui concerne nos services TELUS Santé, notre capacité à livrer concurrence aux autres fournisseurs de programmes d'aide aux employés et à la famille, de solutions d'administration des avantages du personnel, de dossiers médicaux électroniques et de produits de gestion d'officine, aux agents d'indemnisation, aux fournisseurs de services d'intégration de systèmes et de services de santé, y compris les concurrents qui offrent une gamme intégrée verticalement de prestation de services de santé, des solutions de TI et des services connexes, aux fournisseurs mondiaux qui pourraient accroître leur présence au Canada, ainsi qu'aux fournisseurs de services de soins de santé virtuels, de services de santé préventifs et de services d'intervention en cas d'urgence personnelle;
  - en ce qui concerne TELUS Agriculture & Biens de consommation, notre capacité à livrer concurrence à des entreprises offrant des services ciblés en matière de logiciels et d'IdO.

- **Technologie**. *L'adoption par les consommateurs de technologies différentes et les attentes changeantes des clients pourraient se répercuter sur nos flux de rentrées et sur nos taux de désabonnement.*

  Les risques et incertitudes comprennent :
  - l'utilisation réduite et la banalisation accrue des services de voix fixes locaux et interurbains traditionnels découlant de l'incidence des applications de services par contournement et du remplacement des services mobiles;

- le recul général du marché en ce qui concerne les services de télévision, tenant en partie au piratage de contenu et au vol de signaux, de la prestation accrue aux consommateurs de services vidéo directs par contournement et de l'accroissement des plateformes de distribution de programmation vidéo multichaîne virtuelle;
- l'accroissement du nombre de foyers qui utilisent uniquement des services téléphoniques mobiles ou par Internet;
- la baisse potentielle des PMMA, en raison notamment du remplacement de la technologie par la messagerie textuelle et les applications de services par contournement; le remplacement par les services Wi-Fi de plus en plus accessibles;
- les technologies perturbatrices, notamment les services par contournement IP tels que les réseaux définis par logiciel dans le marché des affaires, qui pourraient supplanter nos services de données existants ou donner lieu à une retarification de ces services ainsi que les solutions de technologie auto-installées;
- l'incapacité à innover, à maintenir nos avantages technologiques ou à répondre efficacement et en temps opportun à l'évolution de la technologie;
- la demande élevée des abonnés pour des données qui met à l'épreuve la capacité des réseaux mobiles et la capacité spectrale et qui pourrait entraîner une hausse des coûts liés à la prestation de ces services;
- le déploiement et l'évolution continue des technologies et systèmes à large bande mobiles de même que les avantages et les gains d'efficacité devant en découler;
- la disponibilité de ressources et notre aptitude à déployer de façon adéquate la capacité du réseau à large bande;
- notre recours à des ententes de partage de réseau mobile, ce qui a facilité le déploiement de nos technologies mobiles;
- notre choix de fournisseurs et la capacité de ces derniers à maintenir leurs gammes de produits et à offrir des services à l'égard de ces produits, ce qui pourrait avoir une incidence sur la réussite de la mise à niveau et de l'évolution de la technologie que nous offrons;
- les contraintes auxquelles les fournisseurs sont exposés et le taux de concentration et de pénétration sur le marché en ce qui concerne des produits tels que l'équipement réseau, les services TELUS TV et les appareils mobiles;
- notre besoin prévu à long terme d'acquérir du spectre additionnel dans le cadre des futures enchères de spectre et auprès de tiers afin de composer avec la demande croissante pour des données et notre capacité à utiliser le spectre que nous acquérons;
- le déploiement et l'exploitation de nouvelles technologies de réseau fixe à large bande à un coût raisonnable et la disponibilité des nouveaux produits et services lancés à l'aide de ces technologies de réseau ainsi que le succès remporté par ces nouveaux produits et services;
- la fiabilité du réseau et la gestion des changements;
- notre déploiement d'outils d'autoapprentissage et d'automatisation, qui pourraient modifier notre façon d'interagir avec les clients.

- **Sécurité et protection des données**. *Notre capacité à déceler et à identifier les menaces et les vulnérabilités possibles dépend de l'efficacité de nos contrôles en matière de sécurité à protéger nos infrastructures et notre environnement d'exploitation, ainsi que de notre rapidité à intervenir lorsque surviennent des attaques et à rétablir nos activités commerciales. Une attaque réelle pourrait nuire à l'exploitation de notre réseau ou encore donner lieu à l'interception, la destruction, l'utilisation ou la dissémination non autorisées d'informations concernant nos clients, les membres de notre équipe ou nos activités.*
- **IA générative**. *L'IA générative nous expose à de nombreux risques, y compris les risques liés à l'utilisation responsable de l'IA, à la confidentialité des données et à la cybersécurité, ainsi que la possibilité que notre utilisation de l'IA produise du contenu inexact ou inapproprié ou crée des perceptions négatives parmi les sociétés et les organismes de réglementation qui pourraient se répercuter sur la demande pour nos services.*
- **Climat et environnement**. *Des catastrophes naturelles, des pandémies, des événements perturbateurs et des changements climatiques pourraient se répercuter sur nos activités, sur le degré de satisfaction de la clientèle et sur l'expérience des membres de l'équipe.*

  Les risques et incertitudes comprennent :
  - le temps de travail perdu découlant d'une maladie ou d'une blessure;
  - les préoccupations du public à l'égard des émissions de radiofréquences;
  - les risques liés au climat (comme les phénomènes météorologiques extrêmes ou d'autres catastrophes naturelles);
  - les déchets et le recyclage des déchets;
  - les risques liés aux systèmes d'alimentation au carburant dans nos immeubles et l'incidence sur l'environnement de notre réseau, y compris l'équipement réseau patrimonial;
  - les attentes en constante évolution du gouvernement et du public pour ce qui est des questions environnementales et de nos réponses;

  L'atteinte de nos objectifs de carboneutralité et de réduction de nos émissions de gaz à effet de serre (« GES ») dans le cadre de nos activités dépend de notre capacité à trouver, à acquérir et à mettre en œuvre des solutions pour réduire la consommation d'énergie et adopter des sources d'énergie plus propres, de notre capacité à identifier et à réaliser des investissements convenables dans les énergies renouvelables, y compris sous la forme d'accords d'achat d'énergie virtuels, et de notre capacité à continuer de réaliser des réductions importantes de notre consommation d'énergie en valeur absolue et des émissions de GES qui en découlent dans le cadre de nos activités.

- **Performance opérationnelle et regroupements d'entreprises**. *Les investissements et acquisitions présentent des occasions d'accroître l'étendue de nos activités d'exploitation, mais pourraient nous exposer à de nouveaux risques. Il se pourrait que nous ne réussissions pas à nous positionner sur le marché ou à accroître notre part de marché et à en tirer des avantages, et les efforts déployés à des fins d'intégration pourraient détourner les ressources de nos autres priorités.*

  Les risques et incertitudes comprennent :

  - notre capacité à identifier des cibles appropriées avec lesquelles nous pourrions former des partenariats ou effectuer des transactions stratégiques et notre capacité à former ces partenariats ou à mener à terme de telles transactions;
  - notre dépendance à l'égard des systèmes patrimoniaux et notre capacité à offrir et à soutenir de nouveaux produits et services ainsi que les activités commerciales au moment opportun;
  - notre capacité à gérer les exigences liées aux ententes avec de grandes entreprises;
  - notre capacité à assurer une gestion efficace des changements liés au remplacement et à la mise à niveau des systèmes, à la réingénierie des processus, aux programmes d'efficience opérationnelle au chapitre des coûts et à l'intégration des activités (comme notre capacité à effectuer et à intégrer des acquisitions au sein de nos activités et de notre culture, à procéder à des dessaisissements ou à établir des partenariats de manière fructueuse et au moment opportun, et à concrétiser les avantages stratégiques prévus, notamment ceux liés à la conformité aux ordonnances réglementaires);
  - notre capacité à identifier et à gérer les nouveaux risques inhérents aux nouveaux services que nous pouvons offrir, y compris ceux découlant des acquisitions, qui pourraient nuire à notre marque, à nos activités dans un domaine donné ou à nos activités en général, et nous exposer à d'autres litiges ou d'autres instances réglementaires;
  - notre capacité de gérer efficacement la croissance de notre infrastructure et d'intégrer de nouveaux membres au sein de notre équipe;
  - notre dépendance à l'égard des services infonuagiques fournis par des tiers auxquels nous avons recours pour offrir nos services de TI;
  - les risques liés à l'économie ou à la politique ainsi que d'autres risques liés au commerce mondial (y compris les guerres et les autres événements géopolitiques), car nous détenons des actifs et exerçons des activités à l'extérieur du Canada et des États-Unis.

- **Service à la clientèle**. *Notre prestation de services a une incidence directe sur l'expérience client, sur les taux de désabonnement et sur la probabilité que nos clients recommandent notre société. Nous pourrions ne pas être en mesure d'offrir l'excellence à laquelle nos clients s'attendent ou de maintenir notre avantage concurrentiel dans ce domaine.*

  Les risques et incertitudes comprennent :

  - notre capacité à mettre en œuvre avec succès les initiatives en matière de réduction des coûts (y compris les programmes d'efficience et d'efficacité, l'intégration des activités, la simplification des produits à l'intention des entreprises clientes, l'automatisation et l'impartition des processus d'affaires, les activités de délocalisation et de réorganisation, les initiatives d'approvisionnement, ainsi que la rationalisation de biens immobiliers).

- **Nos systèmes et processus**. *Les activités d'innovation, d'entretien et de gestion au chapitre des systèmes et de la technologie pourraient se répercuter sur nos systèmes informatiques et sur la fiabilité de notre réseau, ainsi que sur nos charges d'exploitation.*

  Les risques et incertitudes comprennent :

  - notre capacité à maintenir notre service à la clientèle et à exploiter notre réseau en cas d'erreurs humaines ou de menaces liées aux interventions humaines, telles que les cyberattaques et les pannes d'équipement susceptibles d'entraîner diverses interruptions du réseau;
  - les perturbations techniques et les bris d'infrastructures;
  - les retards et l'augmentation des coûts, notamment ceux découlant de restrictions de la part des gouvernements ou de mesures commerciales;
  - l'exhaustivité et l'efficacité des plans et des mesures de continuité des activités et de reprise après sinistre.

- **Notre équipe**. *La nature sans cesse changeante et le caractère hautement concurrentiel de nos marchés et de notre environnement d'exploitation conjugués à la mondialisation et à l'évolution du profil démographique de notre main-d'œuvre, de même que l'efficacité de nos programmes internes de formation, de perfectionnement, de relève et de santé et mieux-être, pourraient se répercuter sur notre capacité à attirer, à former et à retenir au sein de notre équipe des membres possédant les compétences requises pour répondre aux besoins changeants de nos clients ainsi qu'à l'évolution de nos activités. Les membres de l'équipe (et leur famille) pourraient faire face à de plus grands défis en matière de santé physique et mentale en raison de la pandémie, et l'incidence d'autres initiatives de changement importantes au sein de l'organisation pourrait entraîner la perte de membres clés de l'équipe en raison d'une invalidité à court ou à long terme.*

  Les risques et incertitudes comprennent :

  - l'embauche, la rétention et la formation appropriée du personnel dans une industrie hautement concurrentielle (y compris la rétention des membres de l'équipe qui dirigent les entreprises récemment acquises dans des domaines d'activité émergents pour nous);
  - le niveau d'engagement de nos employés ainsi que l'incidence sur le niveau d'engagement, sur d'autres aspects de nos activités ou sur toutes les conventions collectives non résolues;
  - notre capacité à maintenir notre culture unique et l'engagement des membres de l'équipe tout en accroissant l'envergure de nos activités et en mettant en œuvre des changements organisationnels et des initiatives en matière de réduction des coûts;

- le risque que certains de nos contractuels indépendants soient classés comme des employés;
- la santé physique et mentale des membres de notre équipe, qui est essentielle pour assurer leur engagement et leur productivité.

- **Fournisseurs**. *Notre société pourrait être touchée par les perturbations liées aux chaînes d'approvisionnement, de même que par le manque de résilience à l'égard d'événements d'envergure mondiale ou locaux. La dépendance envers un seul fournisseur en ce qui a trait à la fourniture de produits et de composants ainsi qu'à la prestation de services ou au soutien pourrait se répercuter sur notre capacité à répondre avec efficacité aux attentes croissantes et sans cesse changeantes des clients tout en maintenant la qualité du service.*
- **Questions liées aux biens immobiliers**. *Les placements immobiliers sont exposés à des risques de financement possibles et à l'incertitude quant à la demande et aux taux d'occupation et de location futurs, particulièrement depuis la pandémie. Les projets d'aménagement immobilier futurs pourraient ne pas être achevés selon les délais ou le budget établis et pourraient ne pas susciter les engagements liés à des contrats de location prévus.*
- **Financement, dette et dividendes**. *Notre capacité à obtenir du financement aux prix les plus avantageux pourrait être touchée par les conditions générales du marché ainsi que par l'évolution des évaluations sur les marchés des titres à revenu fixe et des capitaux relativement à notre capacité à générer des flux de trésorerie futurs suffisants pour assurer le service de notre dette. Notre intention actuelle de fournir un rendement du capital investi à nos actionnaires pourrait limiter notre capacité à investir dans nos activités afin de prendre en charge notre croissance future.*

  Le niveau des dépenses d'investissement et les décaissements possibles aux fins de l'acquisition de licences de spectre dans le cadre d'enchères ou de l'achat de ces licences auprès de tiers ont une incidence sur les facteurs suivants et sont touchés par ces facteurs : nos initiatives liées aux services à large bande, y compris le branchement direct de plus de foyers et d'entreprises aux installations à fibres optiques; notre déploiement continu de plus récentes technologies mobiles, y compris la technologie des petites cellules pour les services mobiles pouvant améliorer la couverture et la capacité; les investissements dans la technologie de réseau qui sont nécessaires pour assurer la conformité aux lois et règlements visant la sécurité des cybersystèmes, y compris les interdictions d'utiliser les produits et services de certains fournisseurs; les investissements dans la résilience et la fiabilité du réseau; l'attribution de ressources pour les acquisitions et les futures enchères de spectre que doit tenir Innovation, Sciences et Développement économique Canada (« ISDE »), y compris les enchères de spectre des ondes millimétriques, qui devraient débuter en 2024. Si nous n'atteignons pas nos objectifs au chapitre des résultats d'exploitation et des résultats financiers ou que des modifications sont apportées à notre contexte réglementaire, cela pourrait influer sur les niveaux de nos dépenses d'investissement.

  Des flux de trésorerie disponibles inférieurs aux prévisions pourraient réduire notre capacité à investir dans les activités, à réduire notre levier financier ou à fournir un rendement du capital investi à nos actionnaires. Ce programme pourrait être touché par des facteurs comme l'environnement concurrentiel, les fluctuations de l'économie canadienne ou de l'économie mondiale, notre bénéfice et nos flux de trésorerie disponibles (qui pourraient être touchés par les coûts de restructuration et autres coûts découlant d'initiatives comme des programmes d'intégration postacquisition et d'efficience opérationnelle au chapitre des coûts), le niveau de nos dépenses d'investissement et l'acquisition de licences de spectre, les acquisitions, la gestion de notre structure du capital, les décisions et les faits nouveaux en matière de réglementation, ainsi que les événements touchant la continuité des activités. Les décisions concernant les dividendes trimestriels sont assujetties à une évaluation et à une détermination effectuées par le conseil d'administration en fonction de notre situation financière et de nos perspectives. Il n'existe aucune certitude que notre programme de croissance du dividende sera maintenu jusqu'en 2025 ni qu'il sera renouvelé.

  Les facteurs susceptibles de se répercuter sur la performance financière de TELUS International sont décrits dans les documents publics déposés par cette dernière sur les sites SEDAR+ et EDGAR. TELUS International pourrait choisir de publier ses cibles ou de fournir d'autres projections relatives à ses activités et elle pourrait être incapable d'atteindre ces cibles, ce qui pourrait avoir une incidence sur la capacité de TELUS à atteindre les cibles de l'organisation dans son ensemble et pourrait entraîner un recul du cours des actions à droit de vote subalterne de TELUS International ou des actions ordinaires des TELUS, voire les deux.

- **Questions fiscales.** *La complexité des lois et règlements fiscaux au pays et à l'étranger et des obligations d'information à l'égard de TELUS et de nos filiales en exploitation à l'échelle internationale pourrait se répercuter sur nos résultats financiers, sur la gouvernance efficace des considérations d'ordre fiscal et sur la conformité. Les acquisitions et l'expansion de nos activités à l'international accroissent notre exposition à divers régimes fiscaux.*

  Les risques et incertitudes comprennent :

  - les interprétations de lois fiscales complexes au pays et à l'étranger par les administrations fiscales compétentes qui pourraient différer de nos interprétations;
  - la nature des produits et des déductions et le moment auquel sont comptabilisés les produits ainsi que les déductions telles que l'amortissement et les charges d'exploitation;
  - les crédits d'impôt ou autres attributs;
  - les modifications apportées aux lois fiscales, y compris les taux d'imposition;
  - les charges d'impôt qui varient considérablement des montants prévus, y compris l'assujettissement à l'impôt du bénéfice et la déductibilité des attributs fiscaux ou la mise en application rétroactive de nouvelles lois;
  - le fait qu'il n'est plus possible de différer l'impôt sur le résultat;
  - les modifications apportées à l'interprétation des lois fiscales, notamment en raison des modifications apportées aux normes comptables applicables, ou de l'adoption de procédures de vérification plus rigoureuses par les administrations fiscales, des redressements ou des décisions défavorables des tribunaux ayant une incidence sur l'impôt que nous sommes tenus de payer.

- **L'économie.** *L'évolution de la conjoncture économique à l'échelle mondiale, y compris une possible récession et des attentes fluctuantes concernant l'inflation, de même que l'efficacité avec laquelle nous surveillons et modifions nos hypothèses en matière de croissance et nos plans d'urgence, pourraient se répercuter sur l'atteinte des objectifs de la société, sur nos résultats financiers (y compris les flux de trésorerie disponibles) et sur nos régimes de retraite à prestations définies.*

  Les risques et incertitudes comprennent :

  - la situation économique au Canada, qui pourrait être touchée par des faits nouveaux d'ordre économique et d'autres faits nouveaux à l'étranger, y compris l'issue possible de politiques et de mesures futures pouvant être adoptées par des gouvernements étrangers;
  - les attentes relatives aux taux d'intérêt futurs;
  - l'inflation;
  - les taux de chômage;
  - les niveaux d'immigration;
  - l'incidence de la volatilité des prix du pétrole;
  - l'incidence des faibles dépenses des entreprises (notamment une réduction des investissements et de la structure de coûts);
  - le rendement des régimes de retraite et les facteurs ayant une incidence sur les obligations au titre des prestations de retraite, la capitalisation et les taux d'actualisation relatifs à la solvabilité;
  - les fluctuations des taux de change des monnaies des différents pays où nous exerçons des activités;
  - les notations du crédit des dettes souveraines et leur incidence sur le coût d'emprunt;
  - l'incidence des tarifs pour le commerce entre le Canada et les États-Unis;
  - les répercussions à l'échelle mondiale dans la dynamique des relations commerciales entre les grandes économies mondiales.

- **Les litiges et les questions d'ordre juridique.** *La complexité des lois et règlements et la conformité à ces lois et règlements, de même que nos engagements et nos attentes, pourraient se répercuter sur notre situation financière et notre réputation.*

  Les risques et incertitudes comprennent :

  - notre capacité à donner suite avec succès aux enquêtes et aux instances réglementaires;
  - notre capacité à bien assurer notre défense dans le cadre des réclamations et des poursuites actuelles et possibles (y compris les réclamations en matière de violation de la propriété intellectuelle et les recours collectifs fondés sur des réclamations faites par des consommateurs, des infractions aux données personnelles, à la vie privée et à la sécurité, ainsi que la responsabilité sur le marché secondaire), ou notre capacité à négocier et à exercer des droits en matière d'indemnités ou d'autres protections relativement à ces réclamations et à ces poursuites;
  - le caractère complexe que revêt la conformité aux lois au pays et à l'étranger, y compris le respect des lois sur la concurrence, des lois anticorruption et des lois concernant les pratiques de corruption à l'étranger.

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

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

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

Rapport de gestion

Le 9 février 2024

Table des matières

Rubrique	Page	Description	
1. Introduction	9	1.1	Préparation du rapport de gestion
	9	1.2	Environnement au sein duquel nous exerçons nos activités
	11		
	16	1.3	Faits saillants de 2023
		1.4	Objectifs au chapitre de la performance (mesures clés de performance)
2. Activités principales et stratégie	19	2.1	Activités principales
	19	2.2	Impératifs stratégiques
3. Priorités de la société	20		
4. Capacités	27	4.1	Principaux marchés et concurrents
	32	4.2	Ressources opérationnelles
	38	4.3	Situation de trésorerie et sources de financement
	40	4.4	Contrôles et procédures de communication de l'information, changements au contrôle interne à l'égard de l'information financière et limitation de l'étendue de la conception
5. Analyse des résultats d'exploitation	41	5.1	Généralités
	43	5.2	Sommaire des résultats trimestriels consolidés, tendances et compte rendu des résultats du quatrième trimestre
	46	5.3	Résultats d'exploitation consolidés
	50	5.4	Secteur Solutions technologiques de TELUS
	57	5.5	Secteur Expérience client propulsée par le numérique – TELUS International
6. Évolution de la situation financière	61		
7. Situation de trésorerie et sources de financement	62	7.1	Aperçu
	63	7.2	Flux de trésorerie provenant des activités d'exploitation
	64	7.3	Flux de trésorerie affectés aux activités d'investissement
	65	7.4	Flux de trésorerie provenant des activités de financement
	68	7.5	Mesures de la situation de trésorerie et des sources de financement
	70	7.6	Facilités de crédit
	71	7.7	Vente de créances clients
	71	7.8	Notations du crédit
	71	7.9	Instruments financiers, engagements et passifs éventuels
	74	7.10	Information sur les actions en circulation
	74	7.11	Transactions entre parties liées
8. Questions comptables	74	8.1	Estimations comptables critiques et jugements
	80	8.2	Faits nouveaux concernant les méthodes comptables
9. Tendances générales, perspectives et hypothèses, et faits nouveaux en matière de réglementation et instances réglementaires	80	9.1	Industrie des télécommunications en 2023
	84	9.2	Perspectives générales et tendances au sein de l'industrie des télécommunications
	88	9.3	Hypothèses de TELUS pour 2024
	90	9.4	Faits nouveaux en matière de réglementation et instances réglementaires concernant l'industrie des communications
10. Risques et gestion des risques	97	10.1	Aperçu
	98	10.2	Risques principaux et occasions
	103	10.3	Questions de réglementation
	107	10.4	Environnement concurrentiel
	113	10.5	Technologie
	115	10.6	Sécurité et protection des données
	119	10.7	IA générative
	120	10.8	Climat et environnement
	123	10.9	Performance opérationnelle et regroupements d'entreprises
	125	10.10	Service à la clientèle
	126	10.11	Nos systèmes et processus
	128	10.12	Notre équipe
	131	10.13	Fournisseurs
	132	10.14	Questions liées aux biens immobiliers
	133	10.15	Financement, dette et dividendes
	135	10.16	Questions fiscales
	137	10.17	L'économie
	138	10.18	Litiges et questions d'ordre juridique
11. Définitions et rapprochements	140	11.1	Mesures financières non conformes aux PCGR et autres mesures financières déterminées
	147	11.2	Indicateurs opérationnels

© TELUS Corporation, 2024. Tous droits réservés. Les mentions MC, MD ou ® désignent les marques de commerce appartenant à TELUS Corporation ou à ses filiales utilisées sous licence. Toutes les autres marques appartiennent à leurs propriétaires respectifs.

1. Introduction

Les déclarations prospectives présentées dans la présente rubrique, y compris, notamment, les estimations concernant la croissance de l'économie, l'inflation, les taux de chômage, le nombre de mises en chantier d'habitations et l'immigration, sont assujetties à la *Mise en garde concernant les déclarations prospectives* figurant au début du présent rapport de gestion.

1.1 Préparation du rapport de gestion

Les rubriques qui suivent constituent une analyse de notre situation financière et de notre performance financière consolidées pour l'exercice clos le 31 décembre 2023, qui doit être lue conjointement avec nos états financiers consolidés audités au 31 décembre 2023, à savoir les états du résultat net et du résultat global, les états de la situation financière, les états des variations des capitaux propres et les tableaux des flux de trésorerie ainsi que les notes annexes (collectivement, les « états financiers consolidés»). Les principes comptables généralement reconnus (les « PCGR ») que nous utilisons sont les Normes internationales d'information financière (les « normes IFRS ») publiées par l'International Accounting Standards Board (l'« IASB ») ainsi que les PCGR du Canada. L'utilisation du terme normes IFRS dans le présent rapport de gestion fait référence à ces normes. Dans notre analyse, nous utilisons également certaines mesures financières non conformes aux PCGR et autres mesures financières présentées pour évaluer notre performance, pour surveiller le respect des clauses restrictives de nos conventions d'emprunt et pour gérer notre structure du capital. Ces mesures sont définies clairement et font l'objet d'un rapprochement avec les mesures conformes aux PCGR les plus semblables, conformément au Règlement 52-112 sur l'information concernant les mesures financières non conformes aux PCGR et d'autres mesures financières, à la *rubrique 11.1*. Sauf indication contraire, tous les montants en devises sont présentés en dollars canadiens.

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

Nos contrôles et procédures de communication de l'information sont conçus pour fournir une assurance raisonnable que toute l'information pertinente est recueillie et présentée en temps opportun à la haute direction, pour que des décisions appropriées concernant les informations à fournir au public puissent être prises. Le présent rapport de gestion et les états financiers consolidés ont été revus par notre comité d'audit, et notre conseil d'administration (le « conseil ») a autorisé leur publication le 9 février 2024.

Sauf indication contraire, les résultats de l'exercice clos le 31 décembre 2023 présentés dans le présent rapport de gestion sont comparés aux résultats de l'exercice clos le 31 décembre 2022.

1.2 Environnement au sein duquel nous exerçons nos activités

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

Croissance de l'industrie canadienne des télécommunications en 2023 Pourcentage estimé de 3 %	**Produits d'exploitation et autres produits de TELUS en 2023** 20,1 milliards de dollars	**Nombre de connexions d'abonnés aux services de télécommunications de TELUS** 19,3 millions	**Dividendes déclarés sur les actions ordinaires de TELUS Corporation en 2023 et croissance par action** 2,1 milliards de dollars/7,3 %

Industrie canadienne des télécommunications

Les Canadiens sont devenus de plus en plus dépendants de la connectivité pour accomplir de nombreuses choses – faire des affaires, étudier, se divertir et demeurer connectés –, et les exploitants propriétaires d'installations ont continué d'investir dans l'élargissement et l'amélioration des infrastructures de réseau afin de répondre à cette demande. Selon nos estimations, les produits de l'industrie canadienne des télécommunications (en incluant les produits tirés des services de télévision, mais en excluant ceux tirés de l'équipement et des médias) ont augmenté d'environ 3 % en 2023, les produits tirés des services de réseau mobile ayant connu une hausse estimative d'environ 5,3 %. Les produits d'exploitation tirés des produits et services mobiles ont continué de compter pour la majeure partie des produits enregistrés par l'industrie des télécommunications, les Canadiens ayant de plus en plus utilisé leurs appareils mobiles. Selon nos estimations, le nombre net de nouveaux abonnés s'est chiffré à environ 1,7 million en 2023 dans

l'industrie des téléphones mobiles au Canada, comparativement à environ 1,8 million en 2022. En ce qui a trait aux produits et services fixes, nous estimons que le taux de pénétration des services Internet haute vitesse lié aux consommateurs au Canada s'est accru d'environ 1 point de pourcentage et s'est établi à 92 % en 2023, et nous nous attendons à ce que la croissance du nombre d'abonnés demeure stable. La croissance des produits de l'industrie des services Internet s'est poursuivie, alors que bon nombre de Canadiens ont dû compter sur un accès à Internet haute vitesse pour travailler et se divertir à la maison et qu'ils ont accru la vitesse de leurs forfaits de services. En outre, les Canadiens n'ont pas cessé d'abandonner les services de télévision conventionnelle en faveur d'autres types de médias. Des pressions concurrentielles ont par ailleurs continué de toucher le marché d'affaires et le marché aux consommateurs en ce qui concerne les produits et services fixes. (Se reporter à la *rubrique 9*, *« Tendances générales, perspectives et hypothèses, et faits nouveaux en matière de réglementation et instances réglementaires »*, à la *rubrique 10.4*, *« Environnement concurrentiel »*, et à la *rubrique 10.17*, *« L'économie »*.) En mai 2023, l'Organisation mondiale de la Santé a annoncé que la COVID-19 n'était plus considérée comme une urgence sanitaire mondiale. Plus particulièrement, ni l'Ontario ni le Québec n'ont mis en place des mesures de santé publique généralisées en 2023. Les déplacements ont également renoué avec les niveaux d'avant la pandémie au cours de l'année.

Secteur Solutions technologiques de TELUS (« TTech »)

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

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

La technologie transforme la manière dont les entreprises interagissent avec leurs clients à un rythme et selon une ampleur en pleine accélération. Cette transformation fait de l'expérience client et de l'expérience numérique des facteurs de différenciation concurrentielle extrêmement importants dans un large éventail d'industries et de secteurs. Les clients du secteur ECPN, de même que leurs propres clients, ont accès à plus d'informations et à plus de choix que jamais auparavant, et leurs attentes à l'égard des expériences de marque et de la vitesse à laquelle les entreprises doivent traiter les interactions avec la clientèle et répondre aux demandes de celle-ci évoluent rapidement. En effet, les clients accordent de la valeur à une expérience cohérente et personnalisée sur chaque canal où ils interagissent avec les entreprises qui les servent. Celles-ci subissent des pressions et doivent communiquer avec leurs clients à l'aide de canaux numériques et humains, et cherchent à le faire en alliant la technologie à une expérience humaine authentique qui laisse transparaître un engagement sincère à l'égard de la satisfaction des clients. Les marques n'ont d'autres choix que d'évoluer au même rythme que les clients, ce qui signifie une réponse rapide et une prompte résolution sans trop d'effort de la part du client, et pour cela elles doivent miser sur la technologie de prochaine génération. Les possibilités qu'offre l'intelligence artificielle (« IA ») pour rehausser et améliorer l'expérience client sont vastes.

Estimations concernant l'économie

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

	Croissance de l'économie (points de pourcentage)		Inflation (points de pourcentage)		Chômage (points de pourcentage)			Mises en chantier d'habitations (en milliers d'unités)			Immigration (en milliers)
	Taux de croissance estimé du produit intérieur brut (PIB)	Notre estimation du taux de croissance du PIB[1]	Taux d'inflation estimé	Notre estimation du taux d'inflation annuel[1]	Taux de chômage		Notre estimation du taux de chômage annuel[1]	Nombre annuel désaisonnalisé des mises en chantier d'habitations[2]		Notre estimation du nombre annuel de mises en chantier d'habitations sur une base non ajustée[1]	Nombre global d'admissions de résidents permanents prévues[3]
					Pour le mois de			Pour le mois de			
	2024	**2024**	**2024**	**2024**	**Déc. 2023**[4]	Déc. 2022[4]	**2024**	**Déc. 2023**	Déc. 2022	**2024**	**2024**
Canada	**0,8**[5]	**0,6**	**2,8**[5]	**2,5**	**5,8**	5,0	**6,4**	**249**	249	**234**	**485**
C.-B.	**0,8**[6]	**0,4**	**2,5**[6]	**2,4**	**5,6**	4,2	**6,1**	**62**	59	**42**	**s.o.**
Alberta	**2,9**[6]	**1,1**	**2,2**[6]	**2,4**	**6,3**	5,8	**6,3**	**44**	27	**36**	**s.o.**
Ontario	**0,8**[6]	**0,4**	**2,6**[6]	**2,4**	**6,3**	5,3	**6,7**	**71**	109	**79**	**s.o.**
Québec	**0,7**[6]	**0,4**	**2,7**[6]	**2,5**	**4,7**	4,0	**5,5**	**44**	33	**46**	**s.o.**

s.o. – sans objet

1 Les hypothèses sont présentées au 29 septembre 2023 et sont basées sur une combinaison d'estimations formulées par des banques canadiennes et d'autres sources.

2 Source : Statistique Canada. Tableau 34-10-0158-01; Société canadienne d'hypothèques et de logement, logements mis en chantier, toutes les régions, pour le Canada et les provinces, désaisonnalisé au taux annuel, mensuel (x 1 000).

3 Source : canada.ca/fr/immigration-refugies-citoyennete/nouvelles/avis/renseignements-supplementaires-niveaux-immigration-2024-2026.html.

4 Source : Enquête sur la population active publiée par Statistique Canada en décembre 2023 et en décembre 2022, respectivement.

5 Source : Rapport sur la politique monétaire de janvier 2024 publié par la Banque du Canada.

6 Source : ministère des Finances de la Colombie-Britannique, First Quarterly Report, septembre 2023; Conseil du Trésor et ministère des Finances de l'Alberta, 2023-24 First Quarter Fiscal Update and Economic Statement, août 2023; ministère des Finances de l'Ontario, Finances du premier trimestre de 2023-2024, 14 août 2023; ministère des Finances du Québec, Le point sur la situation économique et financière du Québec – Automne 2023, 7 novembre 2023, respectivement.

1.3 Faits saillants de 2023

Acquisition de WillowTree[MC]

Le 3 janvier 2023, une fois respectées les conditions de clôture, WillowTree a été acquise par TELUS International, et elle a été consolidée dans notre secteur ECPN. L'acquisition permet d'ajouter des talents clés et de la diversité au sein de la gamme de solutions de prochaine génération du secteur ECPN. De plus, elle accroît ses capacités de consultation numérique et de développement de logiciels axés sur le client.

Négociations collectives

Au cours de l'exercice, nous sommes parvenus à conclure des conventions collectives avec chacune de nos trois principales unités de négociation, représentées par le Syndicat des travailleurs(euses) en télécommunications (« STT »), section locale 1944 du Syndicat des Métallos, le Syndicat des agents de maîtrise de TELUS (« SAMT ») et le Syndicat Québécois des Employés de TELUS (« SQET »). En mars 2023, une nouvelle convention collective de quatre ans expirant le 31 mars 2027 a été conclue avec le STT. La convention de renouvellement avec le SAMT est en vigueur du 29 octobre 2023 au 31 octobre 2028. Notre nouveau contrat avec le SQET est entré en vigueur le 9 juillet 2023 et expirera le 30 juin 2028.

Émission de titres de créance à long terme

Le 28 mars 2023, nous avons émis des billets liés à la durabilité de premier rang non garantis à 4,95 % d'un montant de 500 millions de dollars, série CAJ, qui arriveront à échéance le 28 mars 2033. Il s'agissait de notre quatrième émission de billets liés à la durabilité à ce jour, lesquels ont été émis en vertu du cadre de référence des billets liés à la durabilité que nous avons annoncé le 14 juin 2021. Le produit net de cette émission a servi à rembourser l'encours de la dette, y compris le papier commercial, à réduire les montants en trésorerie en vertu d'une fiducie de titrisation sans lien de dépendance, ainsi qu'aux autres fins générales de la société.

Le 8 septembre 2023, nous avons conclu une émission de billets en trois tranches, soit : des billets liés à la durabilité de premier rang non garantis à 5,75 % de série CAK d'un montant de 850 millions de dollars, qui arriveront à échéance le 8 septembre 2033; des billets de premier rang non garantis à 5,95 % de série CAL d'un montant de 400 millions de dollars, qui arriveront à échéance le 8 septembre 2053; et des billets de premier rang non garantis à 5,60 % de série CAM d'un montant de 500 millions de dollars, qui arriveront à échéance le 9 septembre 2030. Le produit net de l'émission en trois tranches a servi à rembourser l'encours de la dette, y compris le papier commercial, à réduire les montants en trésorerie en cours en vertu d'une fiducie de titrisation sans lien de dépendance, ainsi qu'aux autres fins générales de la société.

Les billets de série CAK ont été émis en vertu de notre cadre de référence des billets liés à la durabilité mentionné précédemment. Sur une base cumulative, nous avons procédé à quatre émissions de billets liés à la durabilité au Canada et à une émission aux États-Unis, ce qui consolide notre statut de plus important émetteur de billets liés à la durabilité au Canada et contribue à assurer notre position de chef de file en matière de sociocapitalisme.

Spectre

Innovation, Sciences et Développement économique Canada (« ISDE ») a tenu des enchères de spectre dans la bande de fréquence de 3 800 MHz du 24 octobre 2023 au 24 novembre 2023. Nous avons acquis 72 MHz de spectre pour un prix d'achat total de 620 millions de dollars. Combinés au spectre obtenu en 2021 dans la bande de fréquence de 3 500 MHz, ce sont environ 100 MHz de spectre 5G de bande moyenne « de choix » que nous avons acquis à l'échelle nationale, avec une contiguïté dans 96 % du pays, incluant tous les principaux marchés, à un prix moyen de 0,82 $/MHz/personne vivant dans une zone de licence. Conformément aux modalités des enchères, une proportion de 20 % du prix d'achat (124 millions de dollars) a été payée à ISDE à la date d'échéance, soit le 17 janvier 2024, et le solde sera payé au plus tard le 29 mai 2024.

Notre conseil d'administration

Lors de notre assemblée générale annuelle 2023 tenue le 4 mai 2023, les personnes mises en nomination dans la circulaire d'information 2023 de TELUS ont été élues au poste d'administrateur de TELUS. L'honorable John P. Manley a été nommé nouveau président du conseil et a ainsi succédé à Dick Auchinleck, qui a pris sa retraite après avoir siégé au conseil pendant 20 ans, dont huit à la présidence.

En octobre 2023, Mme Kathy Kinloch a quitté son poste d'administratrice au sein de notre conseil. Mme Kinloch est entrée au conseil en 2017 et, durant son mandat, elle a siégé au Comité d'audit, au Comité de gouvernance d'entreprise et au Comité des personnes, de la culture et de la rémunération.

Nous remercions M. Auchinleck et Mme Kinloch pour leurs loyaux services et leurs contributions exceptionnelles à TELUS.

Faits saillants – données consolidées

Exercices clos les 31 décembre (en millions de dollars, sauf les notes et sauf indication contraire)	**2023**	2022	Variation
États consolidés du résultat net			
Produits d'exploitation et autres produits	**20 116**	18 412	9,3 %
Bénéfice d'exploitation	**2 362**	2 954	(20,0) %
Bénéfice avant impôt	**1 089**	2 322	(53,1) %
Bénéfice net	**867**	1 718	(49,5) %
Bénéfice net attribuable aux actions ordinaires	**841**	1 615	(47,9) %
Bénéfice net ajusté[1]	**1 373**	1 647	(16,6) %
Bénéfice par action (BPA) (en dollars)			
BPA de base	**0,58**	1,16	(50,0) %
BPA de base ajusté[1]	**0,95**	1,18	(19,5) %
BPA dilué	**0,58**	1,15	(49,6) %
Dividendes déclarés par action ordinaire (en dollars)	**1,4544**	1,3557	7,3 %
Nombre moyen pondéré d'actions ordinaires en circulation, de base (en millions)	**1 451**	1 396	3,9 %

	2023	2022	Variation
Tableaux consolidés des flux de trésorerie			
Flux de trésorerie provenant des activités d'exploitation	**4 499**	4 811	(6,5) %
Flux de trésorerie affectés aux activités d'investissement	**(4 748)**	(5 408)	(12,2) %
Acquisitions	**(1 289)**	(1 547)	(16,7) %
Dépenses d'investissement[2]	**(2 822)**	(3 472)	(18,7) %
Flux de trésorerie provenant des activités de financement	**139**	848	(83,6) %
Autres faits saillants			
Nombre de connexions d'abonnés aux services de télécommunications[3] (en milliers)	**19 339**	17 971	7,6 %
Bénéfice avant intérêts, impôts et amortissements[1] (BAIIA)	**6 431**	6 406	0,4 %
Marge du BAIIA[1] (en %)	**32,0**	34,8	(2,8) pts
Coûts de restructuration et autres coûts	**717**	240	n.s.
BAIIA ajusté[1]	**7 149**	6 643	7,6 %
Marge du BAIIA ajusté[1] (en %)	**35,5**	36,1	(0,6) pt
Flux de trésorerie disponibles[1]	**1 759**	1 274	38,1 %
Ratio dette nette/BAIIA excluant les coûts de restructuration et autres coûts[1] (fois)	**3,71**	3,63	0,08

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

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

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

3 Le total du nombre d'abonnés des téléphones mobiles, d'abonnés des appareils connectés, d'abonnés aux services Internet, d'abonnés aux services de voix résidentiels, d'abonnés aux services de télévision et d'abonnés aux services de sécurité qui sont actifs à la fin des périodes respectives, calculé à l'aide d'informations tirées du système de facturation et d'autres systèmes sources. Avec prise d'effet le 1er janvier 2023, nous avons ajusté, sur une base prospective, le nombre d'abonnés des téléphones mobiles et le nombre d'abonnés des appareils connectés de manière à retrancher 50 000 abonnés et à ajouter 82 000 abonnés, respectivement, en raison d'un examen du nombre d'abonnés. Avec prise d'effet le 1er janvier 2023, nous avons ajusté, sur une base prospective, le nombre d'abonnés aux services Internet de manière à ajouter 70 000 abonnés en raison d'acquisitions d'entreprises.

Faits saillants de l'exploitation

- Les **produits d'exploitation et autres produits consolidés** ont augmenté de 1,7 milliard de dollars en 2023.

  Les produits tirés des services se sont accrus de 1,6 milliard de dollars en 2023. La croissance des produits tirés des services du secteur TTech découle de la croissance des produits tirés des services de santé, compte tenu de l'acquisition de LifeWorks le 1er septembre 2022, de l'augmentation des produits tirés des services de réseau mobile, et de la hausse des produits tirés des services de données fixes. La hausse des produits du secteur ECPN est attribuable à la croissance provenant de l'accroissement des services offerts à certains clients existants et de la croissance provenant des nouveaux clients, y compris les nouveaux clients que nous avons accueillis dans le cadre de l'acquisition de WillowTree, le 3 janvier 2023.

  Les produits tirés de l'équipement ont augmenté de 161 millions de dollars en 2023, en raison de l'augmentation des produits tirés de l'équipement mobile attribuable à la proportion de téléphones intelligents à valeur plus élevée vendus.

  Les autres produits ont diminué de 9 millions de dollars en 2023, en raison principalement d'une diminution du montant net des reprises de provisions au titre d'un regroupement d'entreprises, du caractère non récurrent d'un profit à l'acquisition du contrôle de LifeWorks à l'exercice précédent, et de la baisse des produits liés aux participations. Ces facteurs ont été partiellement contrebalancés par la hausse des profits nets liés à des projets immobiliers résidentiels réalisés avec une partie sans lien de dépendance.

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

- Le **bénéfice d'exploitation** a diminué de 592 millions de dollars en 2023. (Se reporter à la *rubrique 5.3*, *« Résultats d'exploitation consolidés »*, pour de plus amples renseignements.)

  Le BAIIA, qui comprend les coûts de restructuration et autres coûts de 717 millions de dollars en 2023, et les autres pertes (produits) liés à la participation découlant des coentreprises immobilières, a augmenté de 25 millions de dollars en 2023.

  Le BAIIA ajusté, qui exclut les coûts de restructuration et autres coûts, et les autres pertes (produits) liés à la participation découlant des coentreprises immobilières, a augmenté de 506 millions de dollars en 2023 en raison de la croissance du secteur TTech. Ce résultat reflète i) l'augmentation des produits tirés des services de réseau mobile; ii) les vastes efforts de réduction des coûts déployés dans le secteur TTech et le secteur ECPN; iii) les apports externes provenant des acquisitions d'entreprises, principalement LifeWorks et la hausse des coûts liés à sa main-d'œuvre comptabilisés à l'actif; et iv) l'augmentation des marges liées à l'équipement mobile. Ces facteurs ont été neutralisés en partie par i) la hausse de la rémunération fondée sur le mérite; ii) l'augmentation des coûts liés à l'accroissement de nos capacités numériques; iii) la diminution des marges liées aux services de télévision et aux services de voix fixes patrimoniaux; iv) la hausse des créances douteuses; et v) la baisse des marges relatives aux solutions liées à l'agriculture et aux biens de consommation. (Se reporter à la *rubrique 5.3*, *« Résultats d'exploitation consolidés »*, pour de plus amples renseignements.)

- Le **bénéfice avant impôt** a diminué de 1,2 milliard de dollars en 2023 en raison de la hausse des coûts de financement et de la baisse du bénéfice d'exploitation. L'augmentation des coûts de financement résulte principalement des intérêts plus élevés sur la dette à long terme, excluant les obligations locatives, ainsi que de l'incidence des variations latentes de la composante à terme des accords d'achat d'énergie virtuels. (Se reporter à *« Coûts de financement »*, à la *rubrique 5.3*.)

- La charge d'**impôt sur le résultat** a diminué de 382 millions de dollars en 2023. Le taux d'imposition effectif a diminué, passant de 26,0 % à 20,3 % en 2023, en raison essentiellement des ajustements comptabilisés dans la période considérée au titre de l'impôt sur le résultat de périodes antérieures, ainsi que des montants non imposables.

- Le **bénéfice net attribuable aux actions ordinaires** a diminué de 774 millions de dollars en 2023, ce qui reflète l'incidence après impôt de la hausse des coûts de financement et de la baisse du bénéfice d'exploitation.

  Le bénéfice net ajusté ne tient pas compte de l'incidence des coûts de restructuration et autres coûts, des ajustements liés à l'impôt sur le résultat, des pertes de valeur liées à la restructuration d'immobilisations corporelles découlant de la rationalisation de biens immobiliers, des autres pertes (produits) liés à la participation découlant des coentreprises immobilières, et des variations latentes de la composante à terme des accords d'achat d'énergie virtuels. Le bénéfice net ajusté a diminué de 274 millions de dollars, ou 16,6 %, en 2023.

- Le **BPA de base** a diminué de 0,58 $, ou 50,0 %, en 2023, ce qui reflète l'incidence après impôt de la hausse des coûts de financement et de la baisse du bénéfice d'exploitation, ainsi que l'incidence de la hausse du nombre d'actions ordinaires en circulation.

  Le BPA de base ajusté exclut l'incidence des coûts de restructuration et autres coûts, des ajustements liés à l'impôt sur le résultat, des pertes de valeur liées à la restructuration d'immobilisations corporelles découlant de la rationalisation de biens immobiliers, des autres pertes (produits) liés à la participation découlant des coentreprises immobilières, et des variations latentes de la composante à terme des accords d'achat d'énergie virtuels. Le BPA de base ajusté a diminué de 0,23 $, ou 19,5 %, en 2023.

- Les **dividendes déclarés par action ordinaire** se sont établis à 1,4544 $ en 2023, ce qui représente une hausse de 7,3 % par rapport à 2022. Le 8 février 2024, le conseil a déclaré un dividende pour le premier trimestre de 0,3761 $ par action sur nos actions ordinaires émises et en circulation, payable le 1er avril 2024 aux actionnaires inscrits à la fermeture des bureaux le 11 mars 2024. Le dividende déclaré pour le premier trimestre reflète une augmentation de 0,0250 $ par action, ou 7,1 %, par rapport au dividende de 0,3511 $ par action déclaré à l'exercice précédent, ce qui est conforme à notre programme pluriannuel de croissance du dividende décrit à la *rubrique 4.3*, *« Situation de trésorerie et sources de financement »*.

- En 2023, le total du nombre de **connexions d'abonnés aux services de télécommunications** a augmenté de 1 368 000, ou 7,6 %. Cette augmentation reflète une croissance de 4,1 % du nombre d'abonnés des téléphones mobiles, une croissance de 26,2 % du nombre d'abonnés des appareils connectés, une croissance de 8,8 % du nombre d'abonnés aux services Internet, une croissance de 5,2 % du nombre d'abonnés aux services de

télévision et une croissance de 8,0 % du nombre d'abonnés aux services de sécurité, partiellement contrebalancées par un recul de 2,8 % du nombre d'abonnés aux services de voix résidentiels. (Se reporter à la *rubrique 5.4*, *« Secteur Solutions technologiques de TELUS »*, pour de plus amples renseignements.)

Faits saillants – situation de trésorerie et sources de financement

- Les **flux de trésorerie provenant des activités d'exploitation** ont diminué de 312 millions de dollars en 2023, en raison essentiellement des autres variations du fonds de roulement et de la hausse des paiements d'intérêts, facteurs contrebalancés en partie par la diminution des paiements d'impôt sur le résultat, déduction faite des économies reçues. (Se reporter à la *rubrique 7.2*, *« Flux de trésorerie provenant des activités d'exploitation »*.)
- Les **flux de trésorerie affectés aux activités d'investissement** ont diminué de 660 millions de dollars en 2023, en raison principalement de la baisse des paiements en trésorerie au titre des immobilisations, excluant les licences de spectre, et de la baisse des paiements en trésorerie au titre des acquisitions d'entreprises. Les acquisitions ont diminué de 258 millions de dollars en 2023, reflétant principalement l'incidence de l'acquisition de LifeWorks à l'exercice précédent, partiellement contrebalancée par l'acquisition de WillowTree en 2023. Les dépenses d'investissement ont diminué de 650 millions de dollars en 2023, en raison principalement du ralentissement prévu du déploiement des réseaux à fibres optiques et des réseaux mobiles et du développement de systèmes, conformément à nos objectifs de déploiement pour 2023, par rapport à l'accélération des investissements au cours de 2022. (Se reporter à la *rubrique 7.3*, *« Flux de trésorerie affectés aux activités d'investissement »*.)
- Les **flux de trésorerie provenant des activités de financement** ont diminué de 709 millions de dollars en 2023, ce qui reflète pour l'essentiel la réduction des émissions de titres de créance à long terme, déduction faite des remboursements par anticipation et à l'échéance. (Se reporter à la *rubrique 7.4*, *« Flux de trésorerie provenant des activités de financement »*.)
- Le ratio de la **dette nette par rapport au BAIIA excluant les coûts de restructuration et autres coûts** au 31 décembre 2023 était de 3,71 fois, soit une hausse par rapport à 3,63 fois au 31 décembre 2022. L'incidence de l'augmentation, qui tient essentiellement aux acquisitions d'entreprises, sur les niveaux de la dette nette (qui étaient déjà élevés au cours de la période considérée et des périodes comparatives en raison de nos acquisitions de spectre) a excédé l'incidence de la croissance du BAIIA excluant les coûts de restructuration et autres coûts. Au 31 décembre 2023, l'acquisition de licences de spectre a donné lieu à une augmentation du ratio d'environ 0,45. Les acquisitions d'entreprises au cours des 12 derniers mois ont quant à elles donné lieu à une augmentation du ratio d'environ 0,17. (Se reporter à la *rubrique 4.3*, *« Situation de trésorerie et sources de financement »*, et à la *rubrique 7.5*, *« Mesures de la situation de trésorerie et des sources de financement »*.)
- Les **flux de trésorerie disponibles** ont augmenté de 485 millions de dollars en 2023, reflétant la baisse des dépenses d'investissement et le calendrier des décaissements au titre des coûts de restructuration et autres coûts qui s'étendra au prochain exercice. Ces facteurs ont été en partie contrebalancés par l'augmentation des intérêts payés en trésorerie, par le moment auquel ont eu lieu le remboursement du financement des appareils et la comptabilisation des produits connexes, ainsi que par notre programme de financement d'appareils Paiements faciles de TELUS[MD]. Les normes comptables qui n'ont aucune incidence sur la trésorerie n'influent pas sur notre définition des flux de trésorerie disponibles, pour lesquels il n'existe aucune définition analogue dans l'industrie.

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

Le tableau suivant illustre la performance de TELUS par rapport à nos objectifs consolidés pour 2023.

Carte de pointage

	Performance pour 2023		
	Objectifs consolidés[1] et croissance	**Résultats réels et croissance**	Résultat
Produits d'exploitation	Croissance de 9,5 % à 11,5 %[1a]	**20,0 milliards de dollars 9,4 %**	~
Bénéfice net[2]	s.o.	**867 millions de dollars (49,5) %**	s.o.
BAIIA ajusté	Croissance de 7 % à 8 %[1b]	**7,1 milliards de dollars 7,6 %**	✓
Flux de trésorerie provenant des activités d'exploitation[2]	s.o.	**4,5 milliards de dollars**	s.o.
Flux de trésorerie disponibles	Environ 1,5 milliard de dollars[1c]	**1,8 milliard de dollars**	✓
Dépenses d'investissement[3]	Environ 2,6 milliards de dollars	**2,7 milliards de dollars**	X

~ – Objectif quasi atteint

✓ – Objectif atteint

X – Objectif non atteint

s.o. – sans objet

1 Représente les objectifs révisés pour l'exercice 2023 que nous avons annoncés le 13 juillet 2023 afin de refléter les perspectives annuelles actualisées de TELUS International et ceux annoncés le 4 août 2023 afin de refléter la hausse considérable des coûts de restructuration et autres coûts découlant de l'accélération des programmes d'efficience opérationnelle au chapitre des coûts.

a. L'objectif initial au chapitre des produits d'exploitation consistait en une croissance de 11 % à 14 %.

b. L'objectif initial au chapitre du BAIIA ajusté consistait en une croissance de 9,5 % à 11 %.

c. L'objectif initial au chapitre des flux de trésorerie disponibles se chiffrait à environ 2,0 milliards de dollars.

2 En raison de l'application du Règlement 52-112, ces mesures sont présentées à titre de mesures financières les plus directement comparables et les plus semblables au BAIIA ajusté et aux flux de trésorerie disponibles, respectivement, et ne faisaient pas partie de nos objectifs pour 2023.

3 Notre objectif pour l'exercice 2023 ne tenait pas compte des initiatives en matière d'aménagement immobilier. En 2023, le total des dépenses d'investissement, incluant les initiatives en matière d'aménagement immobilier, s'est chiffré à 2,8 milliards de dollars.

Nous avons annoncé nos objectifs initiaux le 9 février 2023. Le 13 juillet 2023, nous avons mis à jour nos objectifs pour l'ensemble de l'exercice 2023 au chapitre de la croissance des produits d'exploitation consolidés et du BAIIA ajusté afin de refléter les perspectives annuelles actualisées de TELUS International. Le 4 août 2023, nous avons mis à jour notre objectif au chapitre des flux de trésorerie disponibles afin de refléter la hausse considérable des coûts de restructuration et autres coûts découlant de l'accélération des programmes d'efficience opérationnelle au chapitre des coûts. Les paragraphes qui suivent portent sur notre performance par rapport aux objectifs révisés, selon le cas.

Nous avons pratiquement atteint la limite inférieure de la fourchette de notre objectif consolidé au chapitre des produits d'exploitation. Nos attentes concernant les produits tirés de l'équipement à faible marge ont été touchées par une réduction des volumes contractuels découlant de l'intensification des activités promotionnelles axées sur les forfaits et de la concurrence extrême, outre le fait que davantage de clients profitent des offres dans le cadre du programme Apportez votre propre appareil. Bien que nous ayons enregistré une croissance plus forte du nombre d'abonnés des téléphones mobiles et des appareils connectés, les produits mensuels moyens par abonné (« PMMA ») à l'échelle nationale ont légèrement diminué, reflétant l'intensification de la concurrence extrême sur le marché ayant commencé à monter d'un cran au deuxième trimestre de 2023 pour se poursuivre durant le reste de l'exercice. Notre engagement à faire preuve d'une rigueur soutenue afin d'assurer un équilibre entre des résultats économiques optimaux et les volumes a contribué à améliorer le flux vers les marges.

Nous avons atteint notre objectif au chapitre du BAIIA ajusté en raison des vastes efforts de réduction des coûts déployés dans le secteur TTech et le secteur ECPN, de la proportion de téléphones intelligents à valeur plus élevée vendus et de notre rigueur soutenue visant à assurer un équilibre relativement aux résultats économiques favorisant nos marges liées à l'équipement, ainsi que de la croissance du nombre d'abonnés des téléphones mobiles et du nombre d'abonnés des appareils connectés. Notre exécution axée sur ces facteurs a contribué à contrebalancer les turbulences sur le plan macroéconomique et l'intensification des pressions concurrentielles ayant persisté durant le reste de l'exercice.

Nous avons dépassé notre objectif au chapitre des flux de trésorerie disponibles en raison du calendrier des décaissements au titre des coûts de restructuration et autres coûts qui s'étendra partiellement au prochain exercice, du plus grand nombre de clients optant pour les offres dans le cadre du programme Apportez votre propre appareil et de la baisse des volumes contractuels, de la diminution des paiements d'impôt sur le résultat, ainsi que de la concentration rigoureuse de nos efforts sur les mises en service rentables dans un contexte de pressions macroéconomiques et concurrentielles omniprésentes. Ces facteurs,

conjugués aux vastes efforts de réduction des coûts mentionnés précédemment, ont favorisé la croissance des flux de trésorerie disponibles.

Nos dépenses d'investissement en 2023 ont dépassé notre objectif consolidé, en raison des investissements additionnels dans la numérisation et le développement de plateformes, particulièrement dans les principaux domaines de croissance de nos activités, ainsi que des investissements additionnels visant à élargir la portée de notre réseau PureFibre au sein de collectivités ciblées. Ces investissements additionnels rehausseront encore davantage nos occasions de commercialisation alors que nous entamons le nouvel exercice.

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

Nous avons formulé les principales hypothèses suivantes lorsque nous avons annoncé les objectifs pour 2023, en février 2023. Certaines hypothèses ont été mises à jour dans notre rapport de gestion du premier trimestre de 2023, du deuxième trimestre de 2023 et du troisième trimestre de 2023.

Hypothèses relatives aux objectifs pour 2023 et résultats

- Nos estimations concernant l'économie sont basées sur une combinaison d'estimations formulées par des banques canadiennes et d'autres sources. Nos hypothèses initiales en matière de croissance de l'économie pour 2023 étaient les suivantes : croissance de l'économie de 0,6 % au Canada, de 0,4 % en Colombie-Britannique, de 1,5 % en Alberta, de 0,3 % en Ontario, et de 0,5 % au Québec.

  Dans notre rapport de gestion du premier trimestre de 2023, nous avons révisé nos hypothèses concernant la croissance de l'économie comme suit : croissance de l'économie de 0,9 % au Canada, de 0,5 % en Colombie-Britannique, de 1,9 % en Alberta, de 0,5 % en Ontario, et de 0,4 % au Québec. Dans notre rapport de gestion du troisième trimestre de 2023, nous avons de nouveau révisé nos hypothèses concernant la croissance de l'économie comme suit : croissance de l'économie de 1,2 % au Canada, de 0,8 % en Colombie-Britannique, de 2,1 % en Alberta, de 1,2 % en Ontario, et de 0,6 % au Québec.
- En ce qui a trait aux taux d'inflation, nos hypothèses initiales pour 2023 étaient les suivantes : taux d'inflation de 3,7 % au Canada, de 3,7 % en Colombie-Britannique, de 3,8 % en Alberta, de 3,6 % en Ontario, et de 3,7 % au Québec.

  Dans notre rapport de gestion du premier trimestre de 2023, nous avons révisé nos hypothèses concernant les taux d'inflation comme suit : taux d'inflation de 3,6 % au Canada, de 3,6 % en Colombie-Britannique, de 3,4 % en Alberta, de 3,5 % en Ontario, et de 3,7 % au Québec. Dans notre rapport de gestion du troisième trimestre de 2023, nous avons de nouveau révisé nos hypothèses concernant les taux d'inflation comme suit : taux d'inflation de 3,9 % au Canada, de 3,9 % en Colombie-Britannique, de 3,4 % en Alberta, de 3,6 % en Ontario, et de 4,2 % au Québec.
- En ce qui a trait aux taux de chômage annuels, nos hypothèses initiales pour 2023 étaient les suivantes : taux de chômage de 6,1 % au Canada, de 5,6 % en Colombie-Britannique, de 5,9 % en Alberta, de 6,6 % en Ontario, et de 5,5 % au Québec.

  Dans notre rapport de gestion du premier trimestre de 2023, nous avons révisé nos hypothèses concernant les taux de chômage annuels comme suit : taux de chômage de 5,6 % au Canada, de 5,2 % en Colombie-Britannique, de 6,0 % en Alberta, de 5,8 % en Ontario, et de 4,6 % au Québec. Dans notre rapport de gestion du troisième trimestre de 2023, nous avons de nouveau révisé nos hypothèses concernant les taux de chômage annuels comme suit : taux de chômage de 5,5 % au Canada, de 5,3 % en Colombie-Britannique, de 5,9 % en Alberta, de 5,6 % en Ontario, et de 4,4 % au Québec.
- En ce qui a trait au nombre de mises en chantier d'habitations au Canada, en Colombie-Britannique, en Alberta, en Ontario et au Québec, sur une base non ajustée, nos hypothèses initiales pour 2023 se chiffraient à 212 000 unités, à 34 000 unités, à 31 000 unités, à 71 000 unités et à 50 000 unités, respectivement.

  Dans notre rapport de gestion du premier trimestre de 2023, nous avons révisé nos hypothèses et estimions que le nombre de mises en chantier d'habitations, sur une base non ajustée, serait de 225 000 unités au Canada, de 42 000 unités en Colombie-Britannique, de 34 000 unités en Alberta, de 80 000 unités en Ontario et de 49 000 unités au Québec. Dans notre rapport de gestion du troisième trimestre de 2023, nous avons de nouveau révisé nos hypothèses et estimions que le nombre de mises en chantier d'habitations, sur une base non ajustée, serait de 236 000 unités au Canada, de 47 000 unités en Colombie-Britannique, de 32 000 unités en Alberta, de 86 000 unités en Ontario et de 41 000 unités au Québec.

Hypothèses confirmées :

- Aucune décision réglementaire ni aucune mesure gouvernementale défavorable importante envers TELUS. Se reporter à la *rubrique 9.4* pour de plus amples renseignements.
- Poursuite de la concurrence soutenue au chapitre des produits et services mobiles et des produits et services fixes dans le marché d'affaires et le marché aux consommateurs.
- Hausse continue de la pénétration des téléphones mobiles au Canada.
- Adoption et échange continus, par les abonnés, de téléphones intelligents à forte concentration de données, en raison du fait que les clients recherchent une connectivité mobile accrue à Internet et des vitesses plus élevées.
- Croissance des produits d'exploitation tirés des produits et services mobiles découlant de l'amélioration des mises en service des abonnés et du maintien de pressions concurrentielles sur les produits mensuels moyens par abonné (les « PMMA ») combinés. Les produits tirés des services d'itinérance découlant des déplacements des clients d'affaires et des consommateurs se sont améliorés, principalement au premier trimestre de 2023.

- Pressions continues sur les frais d'acquisition et de rétention d'abonnés liés aux produits et services mobiles, qui dépendent du nombre brut de mises en service et du volume des renouvellements par les clients, de l'intensification de la concurrence et de l'évolution des préférences des clients, ainsi que de la croissance soutenue des appareils connectés. L'incidence de l'actif sur contrat, des coûts d'acquisition du contrat et des coûts liés à l'exécution du contrat et des options de financement d'appareils Paiements faciles de TELUS a donné lieu à des sorties de trésorerie nettes de 143 millions de dollars.
- Croissance continue des produits tirés des produits et services de données fixes, qui reflète l'accroissement du nombre d'abonnés aux services Internet ainsi qu'aux services de télévision et de sécurité, l'augmentation des vitesses, les forfaits comportant des données illimitées ou de plus importants lots de données de même que l'élargissement de notre infrastructure à large bande, ainsi que l'offre de solutions de soins de santé, de solutions liées à l'agriculture et aux biens de consommation et de services de sécurité résidentielle et d'entreprise.
- Baisse continue des produits tirés des services de voix résidentiels, en raison du remplacement de la technologie et de l'utilisation accrue de forfaits interurbains.
- Optimisation continue de la structure de coûts du secteur ECPN, favorisée par les solutions d'automatisation et d'IA générative, afin d'atténuer les défis à court terme causés par les pressions macroéconomiques mondiales persistantes.
- 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.
- Nos hypothèses initiales concernant les régimes de retraite à prestations définies du personnel pour 2023 étaient les suivantes : coût des services rendus au cours de l'exercice d'environ 62 millions de dollars comptabilisé relativement à la charge au titre des avantages du personnel et charges d'intérêts d'environ 7 millions de dollars comptabilisées dans les coûts de financement; taux de 5,05 % au titre de l'actualisation de l'obligation, et taux de 5,05 % aux fins de la comptabilisation du coût des services rendus au cours de l'exercice au titre des régimes de retraite à prestations définies du personnel; montant d'environ 35 millions de dollars au titre de la capitalisation des régimes de retraite à prestations définies.

  Dans notre rapport de gestion du deuxième trimestre de 2023, nous avons révisé nos hypothèses concernant le montant au titre de la capitalisation des régimes de retraite à prestations définies, le chiffrant à environ 28 millions de dollars.

  Les résultats réels sont les suivants : coût des services rendus au cours de l'exercice de 62 millions de dollars comptabilisé relativement à la charge au titre des avantages du personnel, coût des services passés de 10 millions de dollars comptabilisé relativement à la charge au titre des avantages du personnel, et charges d'intérêts de 7 millions de dollars comptabilisées dans les coûts de financement; taux de 4,65 % au titre de l'actualisation de l'obligation, et taux de 5,05 % aux fins de la comptabilisation du coût des services rendus au cours de l'exercice au titre des régimes de retraite à prestations définies du personnel; et montant de 28 millions de dollars au titre de la capitalisation des régimes de retraite à prestations définies.
- Notre hypothèse initiale concernant les coûts de restructuration et autres coûts pour 2023 se chiffrait à environ 275 millions de dollars.

  Dans notre rapport de gestion du deuxième trimestre de 2023, nous avons révisé notre hypothèse concernant les coûts de restructuration et autres coûts, ceux-ci étant passés à un maximum de 750 millions de dollars afin de refléter l'accélération des programmes d'efficience opérationnelle au chapitre des coûts.

  Les coûts de restructuration et autres coûts réels se sont chiffrés à 717 millions de dollars, ces coûts ayant été engagés pour générer une augmentation du BAIIA, l'accroissement des marges et une accélération de la croissance des flux de trésorerie.
- Notre hypothèse concernant le montant net des intérêts payés en trésorerie pour 2023 prévoyait une fourchette d'environ 1,1 milliard de dollars à 1,2 milliard de dollars. Le montant net réel des intérêts payés en trésorerie s'est élevé à 1,2 milliard de dollars.
- Notre hypothèse concernant l'amortissement des immobilisations corporelles et l'amortissement des immobilisations incorporelles pour 2023 prévoyait une fourchette d'environ 4,0 milliards de dollars à 4,1 milliards de dollars. Le montant réel de l'amortissement des immobilisations corporelles et de l'amortissement des immobilisations incorporelles s'est élevé à 4,1 milliards de dollars.
- Nos hypothèses initiales concernant l'impôt sur le résultat pour 2023 étaient les suivantes : taux d'imposition prévu par la loi de 24,7 % à 25,3 % et paiements d'impôt en trésorerie de 550 millions de dollars à 630 millions de dollars.

  Dans notre rapport de gestion du deuxième trimestre de 2023, nous avons révisé nos hypothèses concernant l'impôt sur le résultat calculé selon les taux prévus par la loi applicables, ces taux étant passés à une fourchette de 23,3 % à 23,9 %, et concernant les paiements d'impôt en trésorerie, ces paiements étant passés à une fourchette de 420 millions de dollars à 500 millions de dollars. Dans notre rapport de gestion du troisième trimestre de 2023, nous avons de nouveau révisé nos hypothèses concernant les paiements d'impôt en trésorerie, ces paiements étant passés à une fourchette de 375 millions de dollars à 425 millions de dollars.

  Les résultats réels reflètent un taux d'imposition prévu par la loi de 23,5 % et des paiements d'impôt en trésorerie de 389 millions de dollars.
- Participation aux enchères d'ISDE visant le spectre dans la bande de fréquence de 3 800 MHz. Nous avons acquis 1 430 licences de spectre, qui équivalent à une moyenne nationale de 72 MHz. Se reporter à la *rubrique 1.3, « Faits saillants de 2023 »*.
- Les créances douteuses sont revenues à leur niveau enregistré avant la pandémie, en raison des pressions macroéconomiques.
- Croissance continue des produits tirés des services de santé et apport au BAIIA.
- Notre hypothèse initiale pour 2023 prévoyait un taux de change moyen du dollar américain par rapport à l'euro de 1,08 $ US:1,00 € et un taux de change moyen du dollar canadien par rapport au dollar américain de 1,32 $ CA:1,00 $ US.

Dans notre rapport de gestion du deuxième trimestre de 2023, nous avons révisé notre hypothèse concernant le taux de change moyen du dollar américain par rapport à l'euro, ce taux étant passé à 1,09 $ US:1,00 €.

Les résultats réels sont les suivants : taux de change moyen du dollar américain par rapport à l'euro de 1,08 $ US:1,00 € et taux de change moyen du dollar canadien par rapport au dollar américain de 1,35 $ CA:1,00 $ US.

- Nous avons continué d'élargir les activités de nos services liés à l'agriculture et aux biens de consommation au moyen d'une croissance interne.
- Nous avons poursuivi nos efforts en matière de numérisation afin de simplifier la façon dont nos clients font affaire avec nous, nous avons offert de nouveaux produits et services, nous avons répondu aux besoins des clients et des marchés, et nous avons fourni un service d'une haute fiabilité.

2. Activités principales et stratégie

2.1 Activités principales

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

2.2 Impératifs stratégiques

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

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

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

3. Priorités de la société

Nous confirmons nos priorités ou en établissons de nouvelles à chaque exercice en vue de faire progresser nos impératifs stratégiques à long terme (se reporter à la *rubrique 2.2*) et de nous pencher sur les occasions d'affaires et les défis à court terme. Une analyse des activités et des initiatives liées aux priorités de la société pour 2023 est présentée dans le tableau ci-dessous.

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

- Chaque année, nous effectuons un sondage L'heure juste auprès des membres de notre équipe, qui sert à recueillir des informations confidentielles concernant le milieu de travail qu'offre TELUS, dans le but d'évaluer les progrès que nous avons accomplis aux fins du développement et du renforcement d'une culture fondée sur l'excellence du rendement. Les dirigeants partagent les résultats de chaque sondage avec les membres de l'équipe; ils ont recours à un processus équitable pour mettre en place et perfectionner des plans d'action axés sur les questions hautement prioritaires nécessitant des améliorations d'après les résultats du sondage. En 2023, l'indice de participation s'est établi à 82 %. Ce résultat est encourageant compte tenu de l'environnement hautement concurrentiel et dynamique dans lequel nous exerçons nos activités et témoigne de la solidité de la culture que les membres de notre équipe ont forgée ensemble. Par rapport aux organisations de taille et de composition comparables, TELUS est la plus engagée à l'échelle mondiale selon notre agence de sondages, Kincentric.
- Au cours de 2023, nous avons continué de tirer parti de nos programmes Connectés pour l'avenir afin de soutenir les personnes marginalisées en améliorant leur accès aux technologies et aux soins de santé, de même que de notre programme TELUS Averti[MD] afin d'accroître la littératie numérique et d'améliorer les connaissances en matière de sécurité en ligne. Depuis le lancement de ces programmes, nous avons offert un soutien à plus de 1,1 million de personnes.
  - Au cours de l'exercice, notre programme Internet pour l'avenir[MD] a accueilli 8 500 nouveaux foyers. Ainsi, depuis le lancement du programme en 2016, nous avons connecté à nos services Internet à faible coût plus de 55 000 foyers et 175 000 membres de familles et personnes âgées à faible revenu, personnes dans le besoin vivant avec un handicap, réfugiés parrainés par le gouvernement et jeunes adultes quittant leur famille d'accueil.
  - Dans le cadre de notre programme Mobilité pour l'avenir[MD], nous offrons des téléphones intelligents et des forfaits pour téléphones mobiles gratuits ou à faible coût à tous les jeunes adultes qui quittent leur famille d'accueil, ainsi qu'aux personnes âgées à faible revenu admissibles au Canada. Au cours de l'exercice, nous avons ajouté à ce programme 8 600 jeunes adultes, personnes âgées, femmes autochtones qui sont victimes de violence ou risquent de l'être, réfugiés parrainés par le gouvernement et autres personnes marginalisées. Depuis que nous l'avons lancé en 2017, notre programme Mobilité pour l'avenir a offert du soutien à 52 300 personnes.
  - En juin 2023, nous avons élargi la portée de nos programmes Internet pour l'avenir et Mobilité pour l'avenir afin d'aider les réfugiés parrainés par le gouvernement qui arrivent au Canada à rester connectés. En partenariat avec 15 fournisseurs de services du Programme d'aide à la réinstallation de partout au pays, un nombre qui continuera d'augmenter, le programme Mobilité pour l'avenir à l'intention des réfugiés parrainés par le gouvernement offre un téléphone intelligent gratuit et un forfait de données à faible coût, tandis que le programme Internet pour l'avenir à l'intention des réfugiés parrainés par le gouvernement offre un accès à faible coût à des services Internet haute vitesse. Jusqu'à présent, ces programmes nous ont permis d'offrir un soutien à plus de 6 200 réfugiés parrainés par le gouvernement ainsi qu'aux membres de leur famille.
  - Depuis le lancement de notre programme Mobilité pour l'avenir pour les femmes autochtones à risque en 2021, nous sommes venus en aide à 2 700 femmes.
- Nos cliniques mobiles Santé pour l'avenir[MD] ont pris en charge plus de 56 000 visites de patients au cours de l'exercice. Sur une base cumulée, ces cliniques ont pris en charge 200 000 visites de patients dans 25 collectivités partout au Canada depuis la création de notre programme, ce qui nous a permis d'offrir des soins de santé primaires et de santé mentale aux personnes en situation d'itinérance.
  - En mars 2023, nous avons élargi notre programme Santé pour l'avenir afin de soutenir les femmes et les soignants qui ont besoin de services de santé mentale en leur fournissant un accès gratuit aux services de thérapeutes de Mes Soins TELUS Santé[MC]. En partenariat avec trois organismes de bienfaisance, nous avons offert 900 séances de counseling gratuites cette année aux femmes et aux soignants de la Colombie-Britannique, de l'Alberta, de la Saskatchewan et de l'Ontario.
  - En avril 2023, nous nous sommes associés à la Mission Old Brewery en vue du lancement d'une nouvelle clinique de santé mobile à Montréal. La clinique mobile de la Mission Old Brewery, propulsée par TELUS Santé, soutient les communautés et les résidents marginalisés de Montréal en leur permettant de bénéficier gratuitement de services de soins de santé, ainsi que d'un accompagnement social et un soutien en logement.
  - En juillet 2023, nous avons lancé, en partenariat avec la Victoria Cool Aid Society, une deuxième clinique de santé mobile à Victoria afin de répondre au besoin croissant pour des soins de santé primaires et de fournir un soutien aux personnes en situation d'itinérance.
- Au cours de l'exercice, notre programme Technologies pour l'avenir[MC] nous a permis de donner à plus de 2 300 Canadiens vivant avec un handicap la possibilité d'obtenir individuellement de la formation et du soutien sur mesure, des recommandations personnalisées en matière d'appareils mobiles et de technologie d'assistance connexe, ainsi qu'un rabais sur des forfaits d'appareils mobiles, les aidant ainsi à accroître leur indépendance et à améliorer leur qualité de vie. Depuis la création du programme en 2017, nous sommes venus en aide à 8 800 personnes au Canada vivant avec un handicap en les faisant bénéficier du programme et/ou du rabais pour accessibilité de TELUS.

- En 2023, 116 500 personnes au Canada et ailleurs dans le monde ont participé à nos ateliers et événements virtuels TELUS Averti afin d'accroître leur littératie numérique et d'adopter des comportements plus sécuritaires en ligne, portant ainsi le nombre cumulatif total de participants au programme à 680 000 personnes depuis son lancement en 2013.
  - En octobre 2023, nous avons célébré le 10e anniversaire de TELUS Averti en lançant un nouvel atelier virtuel sur l'utilisation responsable de l'intelligence artificielle (« IA ») à l'intention des jeunes.
- La Fondation TELUS pour un futur meilleurMD (la « Fondation ») et les Comités d'investissement communautaire de TELUS au Canada continuent d'apporter la totalité de leur financement aux initiatives caritatives qui contribuent à la santé et au mieux-être des jeunes partout au Canada, y compris le programme de bourses étudiantes de TELUS à l'intention des étudiants de niveau postsecondaire confrontés à des obstacles financiers. En 2023, la Fondation a offert un soutien à 2 millions de jeunes adultes en versant 11 millions de dollars, dont 2 millions de dollars en bourses, à 550 organismes de bienfaisance et communautaires. Depuis sa création en 2018, la Fondation a fait des dons en trésorerie destinés à nos collectivités qui ont totalisé 47 millions de dollars, aidant 15 millions de jeunes adultes à réaliser leur plein potentiel.
  - En février 2023, la Fondation a lancé la Livable Communities for our Youth Challenge, une initiative qui fournit du financement pour améliorer la vie des jeunes adultes en mettant en relation des entrepreneurs innovateurs avec des organismes de bienfaisance canadiens.
  - En octobre 2023, la Fondation a lancé les bourses étudiantes de TELUS, soit le plus important programme de bourses au Canada, afin d'appuyer les étudiants confrontés à des obstacles financiers qui compromettent leur capacité de s'inscrire à un programme d'études ou de le poursuivre. Offrant des bourses dont la valeur peut atteindre jusqu'à 5 000 $, ce nouveau programme de 50 millions de dollars a été établi grâce à un don de 25 millions de dollars versé par TELUS et à un engagement en matière de mobilisation de capitaux de 25 millions de dollars de la part de la Fondation, et chaque année, il aidera des centaines d'étudiants à accéder à des études postsecondaires qui tracera un avenir plus prometteur. Chaque étudiant boursier pourra également bénéficier des forfaits de services mobiles gratuits et de services Internet à faible coût offerts par l'intermédiaire de nos programmes Mobilité pour l'avenir et Internet pour l'avenir.

    Au début de l'année scolaire 2023-2024, soit en septembre, la Fondation a octroyé sa première série de bourses à plus de 400 étudiants de partout au pays.
- Les Comités d'investissement communautaire de TELUS au Canada et à l'échelle mondiale confient aux dirigeants locaux la responsabilité de formuler des recommandations quant à l'octroi des subventions dans leurs collectivités. Ces subventions soutiennent les organismes de bienfaisance enregistrés qui offrent des programmes de santé, d'éducation ou de technologie afin de favoriser la réussite des jeunes. Depuis 2005, les 19 Comités d'investissement communautaire de TELUS ont affecté des dons en trésorerie de 107 millions de dollars à plus de 9 600 initiatives, fournissant des ressources et du soutien aux citoyens défavorisés, en particulier les jeunes, partout dans le monde.
  - Au cours du troisième trimestre de 2023, nous avons annoncé l'expansion de cinq Comités d'investissement communautaire de TELUS en Alberta et en Ontario, lesquels soutiennent désormais des millions de citoyens en Alberta et en Ontario.
- En mai 2023, la 18e édition annuelle de nos Journées du bénévolat de TELUSMD a inspiré plus de 80 000 membres de notre équipe TELUS, retraités, membres de la famille et amis dans 260 collectivités de 32 pays à participer au mouvement, portant à 1,5 million le nombre d'heures de bénévolat effectuées à l'échelle mondiale en 2023. Grâce à la passion et à la générosité de notre famille TELUS, l'édition de 2023 a été la plus généreuse à ce jour.
- En novembre 2023, nous avons ajouté deux nouveaux clubs en Caroline du Nord au programme des ambassadeurs de TELUS; plus de 5 000 membres de l'équipe actuels et retraités sont ainsi réunis au sein de 25 clubs pour faire du bénévolat dans leurs collectivités locales.
- En 2023, TELUS, les membres de notre équipe, nos clients et la Fondation ont fourni des sommes totalisant 12,6 millions de dollars, sous forme de dons en argent et d'apports en nature, afin d'appuyer 22 initiatives d'aide humanitaire et de secours aux personnes sinistrées au Canada et à l'échelle mondiale. En 2023, nous avons notamment apporté une aide aux personnes touchées par les feux de forêt et les ouragans sans précédent au Canada et par les tremblements de terre en Türkiye, en Syrie et au Maroc.
- Le Fonds pour les collectivités autochtones de TELUS offre des subventions destinées à des programmes dirigés par des Autochtones qui répondent à des besoins sociaux, sanitaires et communautaires. En juillet 2023, nous avons annoncé que nous allions doubler notre engagement envers le Fonds, faisant passer le montant de notre investissement de 1 million de dollars à 2 millions de dollars sur les cinq prochaines années. Depuis sa création en novembre 2021, le Fonds a distribué des dons en argent de 575 000 $ à 29 programmes communautaires qui contribuent à la sécurité alimentaire, à l'éducation, à la revitalisation culturelle et linguistique, aux efforts de secours aux personnes touchées par les feux de forêt, de même qu'à la santé physique, à la santé mentale et au mieux-être des peuples autochtones de partout au Canada.
- Le Fonds pollinisateur de TELUS pour un monde meilleurMD a fait plusieurs placements en titres de capitaux propres en 2023, notamment dans Flash Forest, une société de reforestation canadienne qui a pour mission de planter un milliard d'arbres; dans trois jeunes entreprises de nouvelles technologies propres, soit Climate Robotics, erthos et Plentify, afin de renforcer la résilience climatique au moyen de technologies agricoles de séquestration de carbone, de solutions de rechange à base de plantes visant à remplacer le plastique, et de solutions énergétiques plus propres; et dans Dryad une jeune entreprise allemande qui offre une détection ultraprécoce des feux de forêt grâce au déploiement à grande échelle de réseaux Internet des objets (« IdO ») et de capteurs afin de réduire le risque

de propagation incontrôlable des feux de forêt. Depuis sa création en 2020, le Fonds a investi dans 30 sociétés novatrices sur le plan social, dont 40 % sont dirigées par des femmes et 50 % sont dirigées par des fondateurs autochtones ou racisés.

- Au cours du premier trimestre de 2023, le Fonds a été désigné comme organisme de financement de l'année dans le cadre des B.C. Cleantech Awards de 2023 en raison du soutien qu'il fournit à des initiatives du secteur de l'écotechnologie au fil de leur croissance et de leur évolution.

- Au cours de l'exercice, notre société a été reconnue pour son leadership mondial en matière de durabilité, de responsabilité sociale, de vocation sociale, et d'information environnementale et sociale.
  - En janvier 2023, nous avons figuré sur la liste des 100 sociétés les plus durables à l'échelle mondiale de 2023 de Corporate Knights, devançant toutes les autres sociétés de télécommunications en Amérique du Nord et nous classant au 37e rang du palmarès; il s'agit de notre 11e présence sur cette liste depuis sa création en 2005. De plus, en juin 2023, nous avons figuré dans le classement des 50 meilleures entreprises citoyennes du Canada de Corporate Knights pour la 17e fois, nous classant globalement parmi les 10 meilleures entreprises et prenant le premier rang dans l'industrie des télécommunications.
  - En mai 2023, dans le cadre des Mercuriades 2023, soit un concours qui célèbre l'innovation, l'ambition, l'entrepreneuriat et la performance des entreprises québécoises, nous avons reçu le prix Mercure pour la Stratégie de développement durable dans la catégorie Grande entreprise.
  - En mai 2023, dans le cadre des Loyalty360 Awards, nous avons remporté le prix platine dans la catégorie de la responsabilité sociale d'entreprise, le prix or dans la catégorie des partenariats entre marques, et un prix bronze dans la catégorie 360 degrés (marque).
  - En décembre 2023, notre société a été inscrite à l'indice nord-américain de durabilité Dow Jones pour la 23e année consécutive.
- En avril 2023, nous avons été reconnus pour la deuxième année consécutive par Brand Finance comme l'une des dix marques ayant la valeur la plus élevée au Canada. Dans son rapport *Canada 100 2023*, Brand Finance a évalué notre marque à 10,3 milliards de dollars pour 2023, soit une augmentation de 200 millions de dollars d'un exercice à l'autre.
- En janvier 2024, nous avons été reconnus comme la marque de télécommunications ayant la valeur la plus élevée au Canada. Dans son rapport *Global 500 2024* sur les marques ayant la valeur la plus élevée, Brand Finance a évalué notre marque à 8,6 milliards de dollars US (11,5 milliards de dollars CA) pour 2024, soit une augmentation de 12,4 % d'un exercice à l'autre, ce qui nous a propulsés de 37 places au classement. Cette évaluation de notre marque par un tiers est la plus élevée de notre histoire.
- En juin 2023, le Gustavson Brand Trust Index nous a reconnus pour la cinquième année consécutive comme la marque de télécommunications la plus digne de confiance au Canada.
- En juin 2023, dans le cadre des International Loyalty Awards tenus à Londres, en Angleterre, notre programme Récompenses TELUS[MD] a remporté la première place dans les catégories de la meilleure initiative de fidélité sur le plan écologique et de la meilleure initiative de fidélité sur les plans de la responsabilité d'entreprise et de la responsabilité sociale.
- En octobre 2023, nous nous sommes classés au cinquième rang du palmarès BrandZ 2023 de Kantar, dans lequel figurent les marques canadiennes ayant la valeur la plus élevée.
- En novembre 2023, nous avons publié pour la cinquième année de suite, notre Rapport sur la Stratégie de réconciliation et Connectivité des communautés autochtones, dans lequel nous décrivons en détail les progrès que nous avons accomplis à l'égard de nos engagements en matière de réconciliation [présentés dans notre plan d'action pour la réconciliation avec les peuples autochtones (« PARI ») de 2021] et nous annonçons un nouvel engagement visant à intégrer des perspectives autochtones dans notre stratégie en matière d'éthique des données et d'intelligence artificielle (« IA »).
- En novembre 2023, nous avons eu l'honneur de figurer au palmarès Indigenomics 10 to Watch, présenté par le Indigenomics Institute, en raison de notre leadership au chapitre de la réconciliation économique.
- Au cours de 2023, Mediacorp Canada Inc. a attribué les désignations suivantes à notre société : l'un des meilleurs employeurs pour les jeunes au Canada (2023) en janvier, l'un des meilleurs employeurs pour la diversité au Canada (2023) en mars, et l'un des employeurs les plus écoresponsables au Canada (2023) en avril.

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

- Nous avons continué d'investir dans notre technologie à large bande de pointe, sur laquelle repose le succès de nos services Internet, de nos services de télévision et de nos services de sécurité, ainsi que de nos services aux entreprises et de nos solutions mobiles, et qui nous a aidés à déployer notre technologie 5G à compter de 2020.
  - Au 31 décembre 2023, notre technologie 4G LTE couvrait 99 % de la population canadienne, et notre technologie LTE évoluée en couvrait environ 95 %. Au 31 décembre 2023, plus de 31,6 millions de Canadiens, soit environ 86 % de la population, étaient connectés au moyen de notre réseau 5G.
  - Au 31 décembre 2023, environ 3,2 millions de foyers et d'entreprises en Colombie-Britannique, en Alberta et dans l'est du Québec étaient connectés à nos installations à fibres optiques, qui fournissent un accès immédiat à notre infrastructure à fibres optiques. Il s'agit d'une hausse par rapport à environ 3,0 millions de foyers et d'entreprises connectés à nos installations au 31 décembre 2022.
- Opensignal, une société d'analytique indépendante d'envergure mondiale, nous a décerné un certain nombre de distinctions en 2023. Notre réseau est ainsi le plus récompensé par Opensignal au Canada depuis 2017.

- Dans le rapport *2023 Canada Mobile Network Experience* publié en février 2023, nous avons remporté la première place haut la main au chapitre de la qualité constante du réseau de base et de l'expérience d'application vocale, et nous nous sommes classés *ex æquo* au premier rang en ce qui a trait à la qualité constante excellente du réseau ainsi qu'à l'expérience au chapitre des jeux, des vitesses de téléversement et de la disponibilité du réseau 4G.
- Dans le rapport *2023 Canada 5G Experience* également publié en février 2023, nous avons remporté la première place haut la main au chapitre de l'expérience vidéo 5G et nous nous sommes classés *ex æquo* au premier rang en ce qui a trait à la disponibilité de la technologie 5G, à la portée du réseau 5G, à l'expérience au chapitre des jeux 5G et à l'expérience d'application vocale 5G.
- Dans le *Mobile Network Experience: Canada Report* publié en août 2023, nous avons remporté la première place dans la catégorie liée à l'expérience d'application vocale et nous nous sommes classés *ex æquo* au premier rang dans trois catégories (expérience au chapitre des jeux, expérience des vitesses de téléchargement et disponibilité).
- Dans le *5G Experience: Canada Report* publié en août 2023, nous nous sommes classés *ex æquo* au premier rang dans la catégorie de l'expérience d'application vocale 5G.

- En 2023, notre société a également été reconnue par *PCMag*, dont le siège social est situé aux États-Unis.
  - En mars 2023, *PCMag* a publié les *Readers' Choice Awards 2023* et les *Business Choice Awards 2023* qui visent à récompenser les meilleurs fournisseurs de téléphones mobiles et de services mobiles dans le cadre de son étude nord-américaine. Ces distinctions, qui reposent entièrement sur le classement des lecteurs, évaluent le niveau de satisfaction global à l'égard des principales entreprises de télécommunications et des principaux exploitants de réseaux mobiles virtuels (« ERMV ») au Canada. TELUS a remporté le Readers' Choice Award et le Business Choice Award à titre de meilleure grande entreprise de télécommunications et Public Mobile a remporté le Readers' Choice Award à titre d'ERMV au Canada.
  - Dans le rapport *The Best ISPs 2023: Canada* publié en août 2023, nous avons été reconnus comme le fournisseur de services Internet le plus rapide du Canada parmi les principaux fournisseurs de services Internet pour une quatrième année consécutive et comme le meilleur fournisseur de services Internet en Colombie-Britannique et en Alberta.
- En janvier 2023, nous avons annoncé la création d'un partenariat avec l'Université de Windsor dans le cadre duquel nous procéderons au lancement d'un campus et d'un laboratoire commercial connectés au réseau 5G afin de favoriser l'avancement de la recherche au moyen de la technologie 5G et de faire de l'université un lieu tout indiqué pour innover. La collaboration facilitera la recherche multidisciplinaire dans les secteurs de l'agriculture, de la fabrication de pointe et des véhicules autonomes et connectés.
- En février 2023, nous avons annoncé l'établissement d'une nouvelle collaboration avec Amazon Web Services, Inc. (« AWS ») visant la création d'une nouvelle solution d'expérience de vie intelligente de TELUS, laquelle s'appuiera sur les dernières avancées dans les domaines des technologies infonuagiques, de l'IdO, de l'apprentissage machine et de l'IA pour créer des expériences d'automatisation à l'aide de l'ensemble des appareils connectés des clients. Cette solution d'expérience de vie intelligente simplifiera l'installation et la gestion des appareils et services de maison connectée de multiples fournisseurs, fabricants d'appareils et fournisseurs de services.
- En mai 2023, nous avons été le premier fournisseur de services de télécommunications nord-américain à nous voir décerner la distinction « Running on ODA » par le TM Forum, une association de l'industrie, qui reconnaît les progrès que nous réalisons à l'égard de notre architecture numérique ouverte et de nos capacités de prestation en utilisant des solutions infonuagiques natives et indépendantes des fournisseurs ainsi que les interfaces de programmation d'applications (« API ») ouvertes de TM Forum conçues selon les normes de l'industrie afin d'offrir de la valeur aux clients. Nous sommes le quatrième fournisseur de services de télécommunications à l'échelle mondiale à obtenir cette distinction. TM Forum regroupe plus de 850 sociétés mondiales qui, collectivement, relèvent les défis complexes auxquels l'ensemble de l'industrie fait face, déploient de nouveaux services et créent des innovations technologiques, dans le but d'accélérer le changement.
- En juin 2023, nous avons mis en œuvre notre programme #AidonsNosPME pour une quatrième année consécutive afin de soutenir les entreprises canadiennes novatrices en croissance. Cinq propriétaires ont chacun reçu un grand prix d'une valeur de plus de 125 000 $, prenant la forme de financement, de publicités et de technologies, ainsi que des prix additionnels pour aider leur entreprise à croître et à prospérer.
- En juin 2023, nous avons annoncé la signature d'une entente avec l'École de technologie supérieure (« ÉTS ») et iBwave, un concepteur de logiciels dont le siège social est situé à Montréal, afin de stimuler l'innovation dans les industries de la construction et des télécommunications au moyen de la technologie 5G. Cette collaboration prévoit notamment la création d'un laboratoire 5G à l'ÉTS, qui se voudra une plateforme multidisciplinaire que les chercheurs, les étudiants et les sociétés pourront utiliser pour favoriser l'innovation dans les industries des télécommunications, de la construction, de l'ingénierie et de l'architecture par l'entremise des réseaux 5G.
- En juin 2023, nous avons annoncé la conclusion d'un partenariat stratégique avec JOLT, un fabricant australien de bornes de recharge pour véhicules électriques (« VE »), dans le cadre duquel nous installerons jusqu'à 5 000 bornes de recharge rapide publiques en courant continu à l'échelle du Canada, lesquelles seront alimentées par le réseau TELUS. Ce partenariat permet d'accélérer le développement d'infrastructures qui sont essentielles pour répondre à la demande du public, favorisant du même coup l'adoption des VE et la réduction des émissions de gaz à effet de serre.
- En août 2023, nous avons annoncé le déploiement accéléré de nos Solutions d'immotique dans des immeubles résidentiels et commerciaux à l'échelle du Canada afin d'aider les organisations à réduire leur consommation d'énergie et à adopter des solutions technologiques qui leur permettront de s'aligner sur les objectifs de carboneutralité.
- Au cours du troisième trimestre de 2023, nous sommes devenus la première société de télécommunications au Canada à signer le Code de conduite volontaire visant un développement et une gestion responsables des

systèmes d'IA générative avancés mis de l'avant par Innovation, Sciences et Développement économique Canada (« ISDE »). Notre approche à l'égard d'une IA responsable repose sur notre engagement à accorder la priorité à nos clients et à nos collectivités, ainsi que sur notre modèle de confiance de TELUS, qui encourage à utiliser les données de façon à bâtir la confiance, notamment en générant de la valeur, en favorisant le respect et en assurant la sécurité.

- Nous avons été la première société au monde à obtenir la certification ISO 31700-1, Respect de la vie privée dès la conception, pour notre programme Les données au service du bien commun. Cette plateforme d'analyse primée fournit aux chercheurs qui réalisent des projets favorisant le bien commun un accès à des données fortement dépersonnalisées et de grande qualité. Le rapport, qui a été produit par KPMG, confirme que le programme satisfait aux critères de respect de la vie privée reconnus à l'échelle internationale et applique les contrôles indicatifs établis et harmonisés conformément aux sept principes fondamentaux du respect de la vie privée dès la conception formulés par Mme Ann Cavoukian et à la norme ISO 31700, Respect de la vie privée dès la conception.
- En octobre 2023, nous avons annoncé la conclusion d'une entente avec FLO, un opérateur de réseaux de recharge de VE de premier plan en Amérique du Nord et un fournisseur de solutions de recharge intelligentes, afin d'équiper les chargeurs de FLO avec notre connectivité. FLO utilisera nos solutions de réseau dédié à l'IoT et nos plateformes de connectivité dans ses bornes de recharge publiques et commerciales de niveau 2 et ses bornes de recharge rapide en courant continu partout en Amérique du Nord. En fournissant une visibilité en temps réel d'au moins 60 000 bornes de recharge de FLO au Canada et aux États-Unis, dont la nouvelle borne de recharge FLO Ultra, notre technologie novatrice devrait augmenter la fiabilité, la disponibilité et l'efficacité opérationnelle.
- Nous avons réussi à obtenir 1 430 licences de spectre dans le cadre des récentes enchères visant le spectre dans la bande de fréquence de 3 800 MHz. Combinés au spectre obtenu en 2021 dans la bande de fréquence de 3 500 MHz, ce sont environ 100 MHz de spectre 5G de bande moyenne « de choix » que nous avons acquis à l'échelle nationale, avec une contiguïté dans 96 % du pays, incluant tous les marchés principaux, à un prix moyen de 0,82 $/MHz/personne vivant dans une zone de licence. Ce spectre contigu fournit des canaux plus larges et nous permet d'offrir une expérience réseau supérieure aux clients.
- En novembre 2023, TELUS et TerreStar Solutions ont annoncé qu'elles avaient réussi à utiliser la connectivité par satellite pour effectuer des appels vocaux et, en partenariat avec Skylo, un fournisseur mondial de services de réseau non terrestres, pour envoyer des messages texte entre des téléphones intelligents et se connecter à des appareils de l'IdO. Cet essai fructueux ouvre la voie à l'élimination des zones sans couverture et à une connectivité omniprésente.
- En 2023, nous avons mené à bien des initiatives visant le retrait des lignes de cuivre dans 14 sites et bureaux centraux ciblés, ce qui cadre avec notre volonté d'exploiter la valeur importante que représentent la monétisation et l'optimisation de biens immobiliers.

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

TELUS Santé

- En janvier 2023, le Centre canadien pour le bien-être agricole nous a choisis pour être son fournisseur exclusif de services de santé mentale. Ces services contribuent à éliminer les obstacles au soutien en matière de santé mentale auxquels se heurtent les agriculteurs qui n'avaient peut-être pas envisagé de demander de l'aide auparavant, par exemple, lorsqu'ils sont victimes d'événements catastrophiques, ainsi que les agriculteurs qui n'ont pas accès aux programmes fédéraux et provinciaux.
- En janvier 2023, la Fondation pour la santé des hommes au Canada a élargi sa trousse CerveauForme pour venir en aide à un plus grand nombre d'hommes souffrant d'anxiété et de dépression. La FSHC collabore avec les thérapeutes de Mes Soins TELUS Santé pour aider les hommes et leur famille à améliorer leur bien-être mental. La trousse CerveauForme offre jusqu'à trois séances de counseling virtuelles à prix réduit ou gratuites aux hommes admissibles.
- En février 2023, le gouvernement de la Nouvelle-Écosse a annoncé le lancement d'Accès Mieux-être, un programme pilote offrant gratuitement des services de counseling individuel par encouragement pour répondre à des préoccupations générales liées à la santé mentale. Le gouvernement a également annoncé que TELUS Santé avait obtenu le contrat de prestation de ce service, le programme devant être administré par Santé Nouvelle-Écosse.
- En mars 2023, nous avons annoncé une collaboration avec Beneva visant à élargir son offre en matière d'assurance collective, notamment son programme d'aide aux employés. Cette collaboration permet à Beneva de rehausser l'expérience client de ses promoteurs de régimes et de ses assurés partout au pays en élargissant le type de soins et d'aide auxquels ils peuvent accéder pour améliorer leur santé mentale, physique et financière.
- En avril 2023, nous avons rendu accessibles les soins vétérinaires virtuels pour chiens et chats en Ontario grâce à TELUS Health MyPet, soit une plateforme de soins vétérinaires virtuels qui permet aux propriétaires de chiens et de chats de consulter virtuellement des vétérinaires locaux chevronnés au sujet d'un éventail de questions liées à la santé, celles-ci allant de la gestion nutritionnelle et du contrôle de parasites au traitement des problèmes comportementaux et à la prescription de certains médicaments. Ce lancement fait suite au lancement initial de TELUS Health MyPet en Colombie-Britannique en août 2022.
- En avril 2023, la Hazelden Betty Ford Foundation et TELUS Santé ont annoncé une collaboration visant à élargir l'accès au traitement des troubles liés à l'usage de substances au Canada et aux États-Unis. Grâce à ce partenariat, un programme propre aux troubles liés à l'usage de substances a été intégré à la solution AbilitiTCCi de TELUS Santé qui est actuellement utilisée par des sociétés, des établissements de soins de santé et des sociétés d'assurance maladie.
- En avril 2023, nous avons annoncé une collaboration avec Baycrest, un centre d'études en sciences de la santé qui assure un continuum de soins aux personnes âgées et vise à combattre la démence. Dans le cadre de

cette collaboration, le programme Goal Management Training (« GMT ») de Baycrest a été intégré à notre plateforme AbilitiTCCi qui est actuellement utilisée par des sociétés, des établissements de soins de santé et des sociétés d'assurance maladie. GMT est un programme de réadaptation et d'entraînement cognitif guidé par des thérapeutes pouvant être adapté aux besoins des utilisateurs pour traiter des affections qui causent des déficiences cognitives connexes, comme les troubles mentaux, le brouillard cérébral lié à la COVID-19, le TDAH, et l'usage de substances.

- En mai 2023, nous avons lancé Santé Mentale Globale TELUS auprès d'organisations à l'échelle du Canada et des États-Unis. Cette solution axée sur le numérique fournit aux employés, par l'entremise du régime d'assurance maladie de leur employeur, un accès à une équipe de professionnels de la santé qui conçoivent des plans de soins personnalisés comprenant un nombre illimité de consultations en matière de santé mentale, des programmes de thérapie cognitivo-comportementale sur Internet (« TCCi ») dirigés par des thérapeutes, des outils numériques, des évaluations, ainsi que des suivis et de la rétroaction en continu. Les employés peuvent communiquer avec des professionnels en santé mentale, 24 h sur 24, 7 jours sur 7, lorsqu'ils ont un problème de santé mentale, et ils peuvent opter pour une rencontre en personne, par téléphone ou conférence audio, ou par clavardage vidéo ou en ligne. En outre, ces solutions axées sur le numérique permettent aux employés de mettre en pratique leurs acquis et d'apprendre de façon autonome ou entre deux séances, de suivre la progression de leur santé mentale, et de recevoir régulièrement de la rétroaction de la part de leur équipe de soins.
- En juillet 2023, nous avons lancé TELUS Health Wellbeing au Royaume-Uni afin d'offrir aux travailleurs des régimes d'assurance maladie en milieu de travail personnalisés et flexibles. Grâce à des outils numériques, y compris la capacité d'évaluer leur santé globale en fonction d'une note de mieux-être, et à des outils collaboratifs leur permettant d'échanger avec des collègues, les employés peuvent trouver les connaissances, la motivation et l'inspiration nécessaires pour améliorer leur santé et atteindre leurs objectifs personnels en matière de mieux-être.
- Le 31 août 2023, nous avons terminé le repositionnement de la marque LifeWorks à TELUS Santé. Cette transformation constitue l'un des plus importants repositionnements de marque dans l'histoire de TELUS, alors que nous entamons notre parcours en tant que marque mondiale unifiée.
- En octobre 2023, nous avons remporté le prix Best Add-on or Support Service (Third Party Provider) dans le cadre de l'événement Health & Protection Awards tenu au Royaume-Uni. Cette année, dix sociétés de services de santé et de mieux-être dont les activités touchent à la santé mentale, à la télémédecine et à la santé féminine étaient finalistes pour recevoir cet honneur.
- En octobre 2023, nous avons annoncé une collaboration avec Mindyra Health afin d'accroître l'accessibilité et l'abordabilité des soins de santé mentale pour les étudiants, les athlètes, les employés et leurs personnes à charge partout aux États-Unis. Grâce à cette collaboration, ces personnes peuvent obtenir le soutien dont elles ont besoin en recevant par téléphone les services de counseling de professionnels de la santé chevronnés.
- En octobre 2023, Healix a annoncé qu'elle fournirait, par l'intermédiaire des thérapeutes chevronnés de TELUS Santé, des services de santé mentale afin de soutenir les employés de ses clients lorsqu'ils font des voyages d'affaires. Ces services permettent aux employés d'obtenir un soutien en santé mentale confidentiel, 24 h sur 24, 7 jours sur 7, durant des périodes de crise pour favoriser leur mieux-être mental où qu'ils soient dans le monde.
- En novembre 2023, nous avons lancé notre système d'alerte médicale de prochaine génération afin de permettre aux personnes âgées de vieillir chez soi partout au Canada. Notre nouveau pendentif Alerte médicale fonctionne avec une application Caregiver connectée assortie d'une fonction évoluée de localisation GPS et offrant un accès à un soutien d'urgence en direct, 24 h sur 24, 7 jours sur 7.
- En novembre 2023, nous avons annoncé un projet pilote dans le cadre duquel nous offrons aux pompiers volontaires et aux membres volontaires des équipes de recherche et sauvetage au sol de la Nouvelle-Écosse, ainsi qu'à leur famille, un accès à tout un éventail de services de santé et de mieux-être : counseling personnel et familial, gestion du stress, soutien nutritionnel, et plus encore. Ces services sont comparables à ceux dont disposent les premiers répondants professionnels dans le cadre de programmes d'aide aux employés et à la famille.
- Le 4 décembre 2023, le gouvernement fédéral a annoncé le lancement du Réseau canadien des entreprises pour l'inclusion des personnes en situation de handicap, un réseau national d'entreprises en faveur d'un Canada inclusif pour tous. TELUS Santé a été désignée à titre de membre fondateur du réseau, qui vise à favoriser l'inclusion des personnes en situation de handicap au sein des effectifs.

TELUS Agriculture & Biens de consommation

- Au cours du premier trimestre de 2023, Ignition de TELUS, notre division de logiciels pour la chaîne d'approvisionnement, a annoncé qu'elle avait reçu un prix remis par Food Logistics aux meilleurs fournisseurs de logiciels et de technologies de 2022. Ce prix récompense les sociétés qui s'efforcent non seulement de réduire au minimum les perturbations de la chaîne d'approvisionnement, mais également de favoriser la résilience de la chaîne d'approvisionnement, assurant ainsi la sûreté, l'efficience et la fiabilité de la chaîne d'approvisionnement mondiale des aliments froids et boissons froides.
- La division du Minnesota de Public Relations Society of America nous a décerné le prix de la meilleure campagne globale de relations publiques pour la mise sur pied de notre Comité d'investissement communautaire en Caroline du Nord, qui s'est engagé à octroyer des dons totalisant 1 million de dollars US à des projets et à des organismes de bienfaisance locaux jusqu'en 2026.
- Au troisième trimestre de 2023, le Promotion Optimization Institute a décerné à TELUS Biens de consommation des distinctions d'excellence dans les quatre catégories suivantes : i) gestion des données; ii) capacités de planification intégrée des activités/de planification des ventes et des opérations; iii) services alimentaires; et iv) excellence de la gestion de la stimulation du commerce.

- Au troisième trimestre de 2023, nous avons harmonisé 11 marques patrimoniales acquises pour une stratégie de commercialisation consolidée au sein de TELUS. Cette approche axée principalement sur la prestation de solutions numériques offrira une voie optimisée et efficace pour tirer parti d'occasions sur le marché.
- En octobre 2023, Decisive Farming[MD] par TELUS Agriculture a annoncé un nouveau partenariat avec GrainFox visant à offrir aux agriculteurs canadiens un plus grand nombre d'options numériques pour le commerce et la vente du grain, fournissant ainsi des solutions technologiques qui contribuent à la transformation continue de l'industrie agricole au Canada. GrainFox, un fournisseur d'outils agricoles et financiers numériques, offre aux agriculteurs des informations personnalisées et fondées sur des données au moyen d'une interface mobile ou de bureau.
- Aux troisième et quatrième trimestres de 2023, nous avons célébré la conclusion et le renouvellement d'importants contrats de clients, lesquels nous ont permis d'enregistrer nos ventes annuelles les plus élevées dans le secteur des biens de consommation depuis la création de TELUS Agriculture & Biens de consommation.

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

- Comme il est décrit à la *rubrique 1.3*, TELUS International a conclu l'acquisition de WillowTree en janvier 2023, laquelle a été renommée WillowTree, une société de TELUS International. WillowTree, un fournisseur de produits numériques à services complets axés sur l'expérience des utilisateurs finaux, permet d'ajouter des talents et des capacités technologiques de premier ordre au sein de la gamme de solutions de prochaine génération de TELUS International. De plus, elle accroît ses capacités de consultation numérique et de développement de logiciels novateurs et axés sur le client. WillowTree améliore en outre la capacité de TELUS International à accélérer la transformation numérique continue de TELUS et à contribuer au développement de produits clés au sein de notre entreprise, surtout dans les domaines de la santé, de l'agriculture et des biens de consommation.
- En avril 2023, TELUS International a publié son premier rapport sur la durabilité individuel présentant ses priorités, sa stratégie et ses progrès liés aux facteurs environnementaux, sociaux et de gouvernance.
- TELUS International a continué de renforcer son conseil d'administration en accueillant deux nouveaux administrateurs; elle a ainsi rehaussé la diversité au sein de son conseil, en plus d'accroître le nombre d'administrateurs indépendants et de dépasser son objectif consistant à assurer une représentation féminine de 30 % au sein du conseil avant son assemblée générale annuelle des actionnaires de 2023.
- Au cours du deuxième trimestre de 2023, TELUS International a étendu ses activités mondiales à l'Afrique du Sud et au Maroc, une croissance additionnelle étant attendue dans la région à long terme. La société répond ainsi à la demande des clients à court terme pour une diversification accrue des capacités de prestation dans des régions du monde plus ou moins éloignées. Au quatrième trimestre de 2023, TELUS International a annoncé l'ouverture officielle de son plus récent site à Casablanca, au Maroc. L'installation possède de nombreuses caractéristiques durables et sa construction répond à plusieurs normes de certification environnementale.
- En octobre 2023, TELUS International a annoncé le lancement de Fuel iX, une solution soutenue par la puissance de l'IA générative en vue d'offrir une expérience client de bout en bout innovante ainsi qu'une expérience intelligente propulsée par l'IA. Fuel iX réunit le spectre complet des expériences intelligentes articulées autour du client, du numérique, de la voix, de l'utilisateur, de l'employé et de l'être humain.
- En novembre 2023, TELUS International a annoncé qu'elle s'était associée à Five9 pour lancer la prochaine évolution de la plateforme d'expérience client intelligente de Five9, soit une solution CCaaS (centre de contact en tant que service) de bout en bout fournissant aux marques des informations sur les clients qui sont pratiques et axées sur l'IA dans le but de les aider à offrir la meilleure expérience client qui soit.
- En décembre 2023, TELUS International a annoncé le lancement d'Experts Engine, une solution entièrement gérée de sourçage spécialisé sur demande fondée sur les technologies pour les concepteurs de modèles d'IA générative, afin de répondre aux exigences d'ensembles de données plus complexes et personnalisés.
- TELUS bénéficie de plus en plus de la structure de coûts plus faibles de TELUS International et elle reçoit de cette dernière un nombre croissant de solutions numériques générant de la valeur, de solutions d'IA et de solutions liées aux télécommunications, à la santé et aux biens de consommation, tout en étant en mesure de conserver le contrôle sur la qualité des services connexes offerts. Le secteur Solutions technologiques de TELUS (« TTech ») continue d'accroître ses activités avec le secteur Expérience client propulsée par le numérique – TELUS International (« ECPN ») et demeure l'un de ses trois plus importants clients.
- La notoriété de TELUS International demeure forte auprès de ses clients et de ses pairs, comme en témoignent les diverses distinctions que la société s'est vu décerner dans l'industrie. En 2023 :
  - Pour la cinquième année consécutive, TELUS International a remporté le prix Achievers 50 Most Engaged Workplaces pour 2023. Ce prix récompense les meilleurs employeurs qui ont fait preuve de leadership et d'innovation au chapitre de l'engagement des employés. TELUS International a également compté parmi les gagnants « Elite 8 », se distinguant dans la catégorie de la vocation et du leadership.
  - Pour la septième année consécutive, TELUS International a figuré sur la liste des 100 meilleures sociétés fournissant des services d'impartition à l'échelle mondiale publiée par l'International Association of Outsourcing Professionals, laquelle recense les meilleurs fournisseurs de services d'impartition dans les catégories de l'étendue et de la croissance de ces services, des références des clients, des prix, des certifications, des programmes en matière d'innovation et de la responsabilité sociale d'entreprise.
  - Dans le cadre des AI Breakthrough Awards, TELUS International a remporté la première place pour la troisième année consécutive dans la catégorie de la meilleure solution de robots informationnels pour sa plateforme de robots intelligents. Ces récompenses reconnaissent les sociétés, les technologies, ainsi que les produits et services qui révolutionnent le domaine de l'IA à l'échelle mondiale.

- TELUS International a remporté un prix Webby pour la meilleure appli dans la catégorie des applis générales pour le service public et le militantisme pour l'appli développée dans le cadre du partenariat entre WillowTree et Meals on Wheels de Charlottesville/Albermarle.
- TELUS International s'est classée au premier rang dans le cadre de l'évaluation PEAK Matrix for Customer Experience Management (the Americas) de l'Everest Group et l'Everest Group l'a reconnue en tant que fournisseur mondial dans le cadre de sa toute première évaluation 2023 Global PEAK Matrix.
- TELUS International s'est classée au premier rang dans le rapport d'évaluation 2023 de NelsonHall portant sur les services de transformation de contenu, ainsi que dans les sous-catégories de l'optimisation des coûts et de la génération de produits.
- TELUS International a compté parmi les finalistes de la Constellation ShortList for Customer Experience Operations Services (Global) de 2023 pour son leadership au chapitre de la prestation d'initiatives de transformation critiques à l'intention des adopteurs précoces et des suiveurs rapides.
- TELUS International a été sélectionnée par Fast Company comme finaliste pour la désignation du meilleur lieu de travail pour les innovateurs (international) de 2023 et figure ainsi parmi les marques les plus novatrices et florissantes du monde. Elle a également été reconnue dans plusieurs catégories à l'occasion des Stevie Awards for Great Employers de 2023.
- TELUS International a été qualifiée de leader par IDC MarketScape dans son étude intitulée *Worldwide Data Labelling Software 2023 Vendor Assessment*. Dans le cadre de cette étude mondiale qui évalue les fournisseurs offrant des capacités et des technologies logicielles d'étiquetage de données, les capacités complètes en la matière de TELUS International ont été reconnues, y compris sa plateforme exclusive Ground Truth Studios.

Les priorités de la société pour 2024 sont présentées ci-dessous.

Priorités de la société pour 2024

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

4. Capacités

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

4.1 Principaux marchés et concurrents

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

Nos produits et services mobiles

- Données et voix : accès rapide à Internet (au moyen de nos réseaux 4G et 5G qui sont offerts à plus de 99 % et à environ 86 % des Canadiens, respectivement) pour la vidéo, le réseautage social, la messagerie et les applications mobiles telles que Mon TELUS, Maison connectée, TELUS TV+ et les applis de soins virtuels; des services de voix mobiles tels que la fonction de Contrôle des appels; des services de voix clairs et fiables, y compris le service Connexion Affaires TELUS[MD]; et les services d'itinérance internationale.
- Appareils : modèles les plus récents de téléphones intelligents, de tablettes, de clés Internet mobile, d'appareils Wi-Fi mobiles, ainsi que modems pour services machine à machine (« MàM »), appareils vie connectée et technologie prêt-à-porter telle que les montres intelligentes et notre service Compagnon Santé connectée[MD].
- Suite de solutions Internet des objets (« IdO ») et services de connectivité gérée visant à soutenir les activités des entreprises canadiennes, notamment dans les domaines suivants : gestion des parcs d'appareils, suivi des biens, gestion des parcs automobiles, travailleur connecté, surveillance à distance, affichage numérique, sécurité des lieux, solutions intelligentes de surveillance de la circulation, et analytique des données.

Nos services et produits fixes

- Internet – accès Internet haute vitesse étendu au moyen du réseau TELUS PureFibre[MD]; service fixe d'accès Internet haute vitesse avec service de courriel, et gamme complète de services de sécurité; et accès Internet haute vitesse mobile, y compris un service Wi-Fi fiable et le stockage fondé sur l'infonuagique. Nous offrons plusieurs forfaits, y compris des forfaits permettant des vitesses de téléchargement et de téléversement symétriques de 3,0 Gbps.
- Télévision – service de divertissement haute définition au moyen du service Télé OPTIK et de notre ensemble EnContinu+. Le service Télé OPTIK propose des options de contenu exhaustives telles que la programmation 4K

et les services de télé en direct 4K HDR, le contenu sur demande et les services de diffusion en continu tels que Prime Video (offert aux abonnés au service Amazon Prime), Netflix, Disney+, YouTube et hayu. Le service Télé OPTIK offre également des caractéristiques innovatrices, notamment un assistant vocal qui permet aux clients de contrôler leur télé, un décodeur sans fil, un ENP fondé sur l'infonuagique de capacité illimitée et la possibilité de rejouer les émissions de télé en direct en cours ou diffusées durant les 30 dernières heures. De plus, grâce à notre appli TELUS TV+, nos clients peuvent regarder la télé en direct, programmer des enregistrements et accéder à du contenu sur demande à l'aide d'un téléphone intelligent, d'une tablette, d'un ordinateur, d'un Chromecast, d'Apple TV ou de plusieurs autres appareils.

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

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

- Licences de spectre brutes pour les services mobiles nationaux, relativement auxquelles le spectre moyen détenu est de 271 MHz.
- Technologie d'accès 4G LTE numérique offerte d'un bout à l'autre du pays et déploiement continu de la technologie 5G :
  - Couverture totale de 99 % de la population canadienne, la portion du réseau fondée sur la technologie LTE évoluée (« LTE-A ») couvrant plus de 95 % de la population canadienne et la portion du réseau fondée sur la technologie 5G couvrant environ 86 % de la population canadienne au 31 décembre 2023. La couverture comprend les ententes de partage de réseau au pays.
  - Prise en charge des vitesses de téléchargement indiquées par le fabricant : vitesses pouvant atteindre 3 Gbps sur le réseau 5G, 1,5 Gbps sur le réseau LTE-A, 150 Mbps sur le réseau LTE et 42 Mbps sur le réseau HSPA+. Vitesses moyennes prévues : jusqu'à 450 Mbps sur le réseau 5G, jusqu'à 390 Mbps sur le réseau LTE-A, jusqu'à 45 Mbps sur le réseau LTE, et jusqu'à 14 Mbps sur le réseau HSPA+[1].

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

- Retour à la technologie LTE et aux vitesses offertes par ce réseau lorsque les abonnés se trouvent en dehors de la zone de couverture du réseau 5G.
- Capacités de prestation de services de voix et de données en itinérance internationale dans plus de 225 destinations, y compris le service Voix sur LTE (« VoLTE ») en itinérance et le service d'itinérance 5G. À la date du présent rapport de gestion, le service VoLTE en itinérance était offert dans 75 destinations internationales et le service d'itinérance 5G, dans 94 destinations internationales.
- Technologie IdO :
  - Technologie LTE-machine (« LTE-M ») dans l'ensemble du Canada et technologie 5G dans certains emplacements, laquelle permet la prise en charge d'un grand nombre d'appareils recueillant et transmettant des données en continu, ou transmettant des données en courtes rafales peu fréquentes.
  - Capacités en matière de multiservice et de multifacturation qui permettent de classer, de tarifer et de facturer séparément le trafic de données pour l'ensemble des appareils IdO.
  - Solutions IdO spécialisées dont se servent les municipalités, le secteur de la construction, les services publics et les services de transport.
- Branchement continu de foyers et d'entreprises directement aux installations à fibres optiques; environ 3,2 millions de foyers et d'entreprises étaient connectés au réseau TELUS PureFibre en Colombie-Britannique, en Alberta et dans l'est du Québec au 31 décembre 2023.
- Licences de distribution de services de radiodiffusion dans des territoires où nous sommes l'entreprise titulaire aux fins de la prestation de services de télévision, et licences aux fins de la prestation de services sur demande.
- Technologie de sécurité pour soutenir les activités de surveillance centrale et service de garde (dans les régions où ce service est offert) intégrés aux appareils intelligents automatisés. Capacités des services sur le terrain visant à assurer les travaux d'installation, de mise à niveau et de réparation de la technologie de sécurité à l'emplacement du client.
- Réseau national fondé sur la technologie IP superposé à un réseau commuté étendu en Colombie-Britannique, en Alberta et dans l'est du Québec, et des ententes d'interconnexion mondiales.
- Sept centres de données situés dans six collectivités qui sont directement connectés au réseau national IP de TELUS, ce qui crée une infrastructure informatique évoluée et diversifiée dans les régions au Canada.
- Accès aux clients d'affaires d'un bout à l'autre du pays au moyen de notre vaste réseau à fibres optiques géré, et capacités de nos produits qui sont soutenues par nos équipes de service à la clientèle à l'échelle nationale.
- Solutions technologiques pour aider les autorités sanitaires régionales, les hôpitaux, les assureurs, les consommateurs et les employeurs, et solutions pour améliorer la connectivité et la collaboration entre les fournisseurs de soins de santé, y compris les médecins, les infirmiers et infirmières, les pharmaciens et pharmaciennes et les physiothérapeutes.
- Solutions technologiques pour aider les agroentreprises, les agriculteurs, les éleveurs, les revendeurs de marchandises, les transformateurs, les distributeurs, les détaillants et les entreprises de produits emballés à améliorer de façon durable l'efficience, la traçabilité et la réactivité du système alimentaire.
- Notre service à la clientèle de premier plan, qui rehausse la fidélité de nos clients et réduit les taux de désabonnement des abonnés des services mobiles et des services fixes. Les services de soutien à la clientèle qu'offrent les membres de l'équipe du secteur ECPN renforcent notre capacité à assurer la prestation continue d'une expérience client exceptionnelle.

Aperçu des concurrents au chapitre des produits et services mobiles

- Rogers Sans-fil, Bell Mobilité et Québecor, des entreprises nationales concurrentes propriétaires d'installations, ainsi que SaskTel, Eastlink et Tbaytel, des entreprises de télécommunications provinciales ou régionales.
- Services fixes sans fil.
- Revendeurs de services de concurrents sur les réseaux mobiles.
- Services offerts par des câblodistributeurs et des concurrents fournissant des services mobiles sur les réseaux mobiles et les réseaux Wi-Fi métropolitains.
- Concurrents au chapitre des solutions IdO incluant d'autres fournisseurs de capacités de réseau LTE, LTE-M et 5G, des plateformes de gestion de la connectivité IdO, ainsi que des solutions de transport et de localisation automatique des véhicules.

Aperçu des concurrents au chapitre des produits et services fixes

- Des câblodistributeurs concurrents offrant des services Internet, des services de téléphonie et des services de divertissement, comme Rogers (à la suite de son acquisition de Shaw) en Colombie-Britannique et en Alberta, et Cogeco Câble et Vidéotron, dans l'est du Québec.
- Nos concurrents nationaux dans le secteur des services de télécommunications, soit Rogers et BCE, offrent également des services de télécommunications aux clients d'affaires et aux entreprises, tout comme le font divers autres fournisseurs qui vendent de plus en plus leurs services directement aux clients.
- Les concurrents au chapitre des services de sécurité résidentielle et d'entreprise incluent des sociétés locales et nationales telles que BCE, Rogers, Chubb-Edwards, Securitas Technology et Fluent Home. Parmi les concurrents, notons également les fournisseurs de systèmes de sécurité à configurer soi-même, comme Lorex, ainsi que les fournisseurs de services de domotique, tels que Ring, Nest et Wyze.
- Diverses autres petites entreprises non traditionnelles offrant des solutions d'affaires comportant des services par contournement, y compris des solutions SD-WAN et des solutions UCaaS. Ces concurrents exercent surtout leurs activités dans les segments des petites et moyennes entreprises.
- Diverses autres entreprises offrant des services de voix locaux et interurbains VoIP ainsi que des services Internet et des services de données, ou revendant ces services.

- Des entreprises qui offrent des services par contournement ou directement au consommateur, pour la voix et le divertissement.
- Des entreprises qui offrent des services de divertissement et des services Internet par satellite, telles que BCE, Rogers (à la suite de son acquisition de Shaw), Xplore, Starlink et Telesat.
- Les concurrents en ce qui a trait à TELUS Santé incluent des sociétés qui offrent des solutions de DME et de gestion d'officine telles que Omnimed, Familiprix, Medfar, Fillware, ARI et Logipharm. Les concurrents comprennent également des intégrateurs de systèmes et de services de santé tels que Loblaw, McKesson, WELL Health et le Groupe Jean Coutu, qui sont également devenus intégrés verticalement et offrent des services de santé, des solutions informatiques et des services connexes; et ces concurrents incluent possiblement des fournisseurs mondiaux tels que EPIC et Cerner, qui pourraient accroître leur présence au Canada. Les concurrents au chapitre des services de soins virtuels incluent Tia Santé, CloudMD, MD Connected, AppleTree VC, Cover Health, Dialogue, Maple, Vetster, MarsVCA et Smart.Vet. Les concurrents en ce qui a trait aux soins de santé au travail et aux soins de santé préventifs offerts par TELUS Santé comprennent Medcan, Cleveland Clinic, Loblaw, Homewood, Harrison Healthcare et Wellpoint. Dans le domaine des solutions à l'intention des employeurs axées sur le mieux-être des employés, nous faisons notamment face à des concurrents au chapitre des PAEF, comme Dialogue et Homewood au Canada, et Compsych, WPO et Magellan aux États-Unis. TELUS Santé livre aussi concurrence à des fournisseurs de solutions numériques en matière de santé mentale aux États-Unis, dont Lyra, Modern Health et Virgin Pulse. Les concurrents pour ce qui est des solutions d'administration des régimes de retraite et des avantages du personnel, ainsi que des solutions financières et de retraite comprennent, entre autres, Alight, Willis Towers Watson, Fidelity, Conduent, Aon et Mercer.
- Caractère unique de TELUS Agriculture & Biens de consommation – fournisseur mondial de technologies agricoles et de technologies de biens de consommation et de solutions de données, nous servons des clients dans l'ensemble de la chaîne de valeur alimentaire, connectant les producteurs aux consommateurs. Notre capacité à fournir des solutions à l'échelle de la chaîne alimentaire nous permet d'effectuer des analyses en reliant les données aux différentes étapes de la production. De manière générale, un grand nombre de petites entreprises se livrent une forte concurrence dans la chaîne, et TELUS Agriculture & Biens de consommation fait effectivement face à des concurrents à chaque étape de la chaîne :
  - Dans le secteur des biens de consommation, ses concurrents incluent Accenture, Oracle et Kantar's pour ce qui est des solutions de gestion aux fins de stimulation du commerce.
  - Dans le secteur agricole, ses concurrents englobent des sociétés de toute envergure, que celles-ci soient locales ou mondiales, notamment AgData, Ever.Ag, Semios, Trimble, Growmark, Agvance et Smartwyre.
  - Dans le secteur de l'agriculture animale, ses concurrents comprennent des sociétés comme Performance Livestock Analytics.

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

Nos produits et services

- Nos services appuient le cycle de vie complet de la transformation propulsée par l'IA de nos clients, leur permettant d'adopter plus rapidement les technologies numériques perturbatrices ou émergentes qui produisent des résultats commerciaux plus intéressants.
- Solutions de données fondées sur l'IA – Issues de la combinaison de l'IA et des données alimentées par l'humain, ces solutions tirent parti de la plus récente technologie de données d'apprentissage fondée sur l'IA. Nos solutions d'annotation de données couvrent plus de 500 langues et dialectes et s'appliquent à tous les principaux types de données, y compris la fusion des données des capteurs pour les modèles de vision informatique avancée.
- Expérience client – Nos solutions d'expérience client englobent le télétravail, le service à la clientèle, le soutien technique, la croissance des ventes, les activités de perception, les soins de santé et l'expérience des patients.
- Expérience numérique – Nos solutions d'expérience numérique comprennent l'IA et les robots, le service à la clientèle omnicanal, la mobilité, les centres de contact infonuagiques, la transformation de plateformes, et la conception d'interface utilisateur (« IU ») et d'expérience utilisateur (« EU »).
- Confiance et sécurité – Nos solutions comprennent la modération de médias sociaux et de contenu, ainsi que des services de prévention et de détection des fraudes, comme ceux qui ont trait à la connaissance du client, à la lutte contre le blanchiment d'argent, à la vérification de l'identité et aux enquêtes de fraude.
- Services-conseils – Nos services spécialisés englobent la prestation de conseils en matière d'IA, les stratégies numériques, la consultation sur les processus en matière d'expérience client, l'analytique des données et des clients, la gestion des effectifs, l'excellence en apprentissage, et la transformation de l'entreprise et des processus.
- Cycle de vie de la transformation – Nos solutions comprennent l'ingénierie de produits numériques, des services fondés sur l'infonuagique et de plateforme, des services de développement et gestion d'applications, des services d'assurance de la qualité (« AQ ») et de mises à l'essai, ainsi que des services d'exploitation des systèmes, au centre d'assistance en matière de TI, à l'IdO et aux plateformes d'entreprises.
- Soutien administratif et automatisation – Nos solutions touchent aux domaines de l'automatisation robotisée des processus, de l'acquisition de talents, de la finance et de la comptabilité, et de l'impartition relative à l'approvisionnement/à la chaîne d'approvisionnement.
- Nous estimons que nous profitons d'une position unique pour servir ces marchés et pour nous emparer d'importants débouchés, compte tenu du taux de croissance global de l'industrie, du faible taux de pénétration à ce jour et de notre vaste expérience sur ces marchés.

- Nous répondons aux besoins de clients qui ont connu une croissance considérable au cours des dernières années, comme ceux dont les activités ont trait à la modération de contenu, laquelle englobe des services liés à l'examen et à la conformité du contenu généré par les utilisateurs sur les médias sociaux et d'autres plateformes numériques. La nécessité d'assurer la modération de contenu sur les plateformes numériques a incité les entreprises à chercher des fournisseurs de services spécialisés pour les aider à s'adapter aux changements dans un contexte incertain et hautement réglementé. L'IA générative devrait avoir pour effet d'accélérer la création de contenu, ce qui fera augmenter la demande à l'égard de ces services. Les solutions de données fondées sur l'IA, y compris les modèles de vision informatique avancée, font elles aussi l'objet d'une demande croissante, compte tenu particulièrement des investissements plus importants dans le développement de modèles fondamentaux, qui fait intervenir le réglage fin supervisé et l'apprentissage par renforcement au moyen de solutions axées sur la rétroaction humaine.
- IA générative – En octobre 2023, nous avons annoncé le lancement de Fuel iX, notre solution intégrant l'IA générative pour offrir une innovation en matière d'expérience client de bout en bout et des expériences intelligentes propulsées par l'IA. Grâce à Fuel iX, nous offrons une gamme complète de services, qui allie consultation numérique, services et analytique des données, développement d'applications Web et mobiles, ainsi qu'une plateforme propulsée par l'IA. Cette solution permet aux entreprises de surmonter les problèmes liés aux données non consécutives et aux silos organisationnels et d'intégrer l'IA dans les activités et les flux de travaux quotidiens en matière de service à la clientèle.

Nos capacités

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

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

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

Services de transformation et de technologies de prochaine génération – Mise au point de systèmes d'expérience client numérique à l'aide de technologies de prochaine génération. Nos clients doivent souvent restructurer leurs systèmes d'expérience client pour procurer une expérience fluide, contextuelle, cohérente et personnalisée dans tous les canaux, numériques ou humains. Ils doivent notamment mettre à niveau leurs systèmes et applications de base, tout en concevant et en élaborant de nouvelles solutions numériques qui s'appuient sur des technologies comme l'infonuagique, la technologie mobile, l'IA, l'automatisation, l'IdO et l'analytique et bien d'autres. Les principales capacités qui sous-tendent nos solutions de services de transformation et de technologies de prochaine génération sont les suivantes :

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

Processus et prestation en matière d'expérience client – Offrir une expérience client exceptionnelle. Notre expertise pointue relative aux processus en matière d'expérience client ainsi que nos équipes hautement qualifiées, empathiques et engagées nous permettent d'offrir une expérience client intégrée et exceptionnelle. Grâce à notre plateforme de prestation mondiale, nous pouvons servir des clients dans différentes régions et élaborer une stratégie de prestation personnalisée qui saura répondre à leurs besoins évolutifs.

- Solutions gérées, y compris les services d'apprentissage, la gestion des effectifs et les centres de contact

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

Confiance et sécurité

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

Parallèlement à la modération de contenu, la prévention de la fraude se révèle encore plus capitale dans toutes les industries; nous abordons donc également cet aspect dans le cadre de notre programme plus vaste sur la confiance et la sécurité. Nos services sont centrés sur la promotion d'une conduite éthique, sur la protection des actifs numériques contre le détournement au moyen de procédures de vérification de l'identité et de validation des profils, sur la gestion des déclarations frauduleuses et sur la prévention de la corruption ou toute autre activité illégale telle que la prise de contrôle de comptes.

Aperçu des concurrents

- Les secteurs dans lesquels nous livrons concurrence sont mondiaux et fragmentés, et évoluent rapidement. Nos principaux concurrents sont les suivants :
  - Des équipes internes de gestion des technologies et de l'expérience client
  - Des fournisseurs de services de transformation numérique tels que Endava, EPAM et Globant
  - Des fournisseurs de services de TI et d'impartition des processus d'affaires diversifiés à l'échelle mondiale tels que Accenture, Cognizant, Genpact et WNS
  - Des fournisseurs d'expérience client tels que Concentrix, TaskUs, Teleperformance S.A. et TTEC
  - Des fournisseurs principalement axés sur l'annotation des données, comme Appen Limited et ScaleAI, Inc.
  - Des fournisseurs de solutions logicielles, comme les plateformes d'IA conversationnelle, qui émergent en tant que concurrents
- Nous sommes d'avis que les principaux domaines de concurrence sur nos marchés comprennent les capacités numériques, l'exhaustivité des offres de services, l'expertise et les processus verticaux, les capacités de prestation mondiale, l'engagement et la rétention des membres de l'équipe, la réputation, les antécédents et la stabilité financière. Nous croyons que nous profitons d'un avantage concurrentiel dans chacun de ces domaines.

4.2 Ressources opérationnelles

Notre équipe

- Au 31 décembre 2023, notre personnel se composait d'environ 106 400 employés, nombre qui inclut 75 300 employés de TELUS International, soit 30 900 employés au Canada et 75 500 employés dans d'autres pays. Nous faisons également appel à des consultants externes et à des contractuels, y compris des fournisseurs d'externalisation ouverte auxquels nous faisons appel par l'entremise de TIAI.
- Environ 5 385 employés sont couverts par des conventions collectives. La convention collective conclue avec le Syndicat des travailleurs(euses) en télécommunications (« STT »), section locale 1944 du Syndicat des Métallos couvre environ 3 980 employés et expirera le 31 mars 2027. La convention collective conclue avec le Syndicat Québécois des Employés de TELUS (« SQET »), qui couvre environ 625 employés, expirera le 30 juin 2028. La convention collective conclue avec le Syndicat des agents de maîtrise de TELUS (« SAMT »), qui couvre environ 470 employés, expirera le 31 octobre 2028. Notre filiale TELUS Employer Solutions Inc. a conclu une convention collective avec la B.C. Government and Services Employees' Union; cette convention collective a expiré le 31 juillet 2023. Le contrat, qui couvre moins de 100 employés, demeure en vigueur durant les négociations entre les parties, et ce, jusqu'à la conclusion d'une nouvelle convention.
- Environ 250 employés au sein de notre filiale Services de sécurité ADT Canada, inc. (« ADT Canada ») sont syndiqués. Ces employés sont couverts par 12 conventions collectives distinctes conclues par ADT Canada avec un certain nombre de syndicats dans différentes provinces. Ces conventions collectives expirent à des dates différentes.
- TELUS International a accès à de la main-d'œuvre dans 32 pays, tant sur le plan de la gestion que du soutien. Pour ce qui est du groupe Solutions numériques, nous employons principalement du personnel en Amérique du Nord, en Inde, aux Philippines, en Amérique centrale et en Europe.
- Notre objectif vise à attirer, à former et à retenir des membres de l'équipe talentueux au Canada et à l'échelle internationale. Nous nous efforçons d'atteindre cet objectif en investissant dans les membres de notre équipe tout au long de leur carrière, et en leur offrant des perspectives d'emploi diversifiées et inclusives, ainsi que des occasions d'avancement.
- Nous avons déterminé l'indice de participation des membres de notre équipe dans le cadre du sondage automnal L'heure juste, et cet indice s'est établi à 82 %. Ce résultat est encourageant compte tenu de l'environnement hautement concurrentiel et dynamique dans lequel nous travaillons, et témoigne de la solidité de la culture que les membres de notre équipe ont forgée ensemble. Par rapport aux organisations de taille et de composition comparables, TELUS est la plus engagée à l'échelle mondiale selon notre agence de sondages, Kincentric.
- Les sondages que nous menons auprès des membres de notre équipe comprennent toujours des questions visant à évaluer leur santé et leur bien-être et à obtenir leur point de vue sur notre environnement de travail. Les membres de notre équipe ont notamment mis en lumière ce qui suit : ils savent comment accéder aux ressources de mieux-être au sein de notre

organisation; ils disent que leur dirigeant leur offre le soutien dont ils ont besoin; et ils considèrent que leurs modalités de travail favorisent une collaboration productive, tout en leur permettant de répondre aux besoins des clients.

- L'engagement au sein d'une équipe se traduit par une meilleure expérience pour les membres de l'équipe et, en conséquence, par une expérience client améliorée; ainsi, la plus grande satisfaction de nos clients donne lieu à un plus faible taux de désabonnement à nos produits et services.
- En 2023, nous avons continué d'axer le renforcement de notre culture sur la diversité et l'inclusion, le perfectionnement du capital humain et l'engagement des membres de l'équipe en misant sur les actions suivantes :
  - Tirer parti de notre solide culture et veiller tout particulièrement à écouter les membres de l'équipe
  - Accorder la priorité aux clients et faire en sorte que les dirigeants mobilisent leurs équipes en s'appuyant sur un processus équitable
  - Utiliser les résultats du sondage L'heure juste, y compris ceux de l'indice d'inclusion, pour élaborer et mettre en œuvre des plans d'action en vue d'améliorations
- Nous nous efforçons d'attirer et de retenir des membres clés au sein de notre équipe au moyen d'approches monétaires et non monétaires. Notre programme de rémunération et d'avantages du personnel appuie notre culture axée sur l'excellence du rendement et se fonde à la fois sur le marché et le rendement. Au besoin, nous mettons en œuvre des solutions ciblées visant à retenir les membres de notre équipe possédant des compétences essentielles ou des talents qui sont rares sur le marché, et nous avons mis en place un processus de planification de la relève afin d'identifier nos meilleurs talents pour occuper les postes de niveau supérieur.
- Pour des renseignements supplémentaires concernant notre équipe, se reporter à la description fournie sous *« Mesures d'atténuation »*, à la *rubrique 10.12*, *« Notre équipe »*.

Nos grandes marques et nos principaux réseaux de distribution

- TELUS – société nationale de services de communications et de technologies de l'information qui offre aux clients des services mobiles, des services de données et de voix, des services IP et des services de télévision, de vidéo, de divertissement et de sécurité, le tout alimenté par notre vocation sociale afin de miser sur nos technologies mondiales de pointe et notre compassion pour favoriser des changements sociaux et engendrer des retombées remarquables sur le plan humain.
- Koodo Mobile – fournisseur de services de voix et de données mobiles postpayés et prépayés à l'échelle nationale qui dispose d'un vaste réseau de distribution, comprenant des magasins appartenant à TELUS, des détaillants et des détaillants indépendants de produits électroniques.
- Public Mobile – fournisseur de services mobiles prépayés, doté d'un réseau de distribution physique ainsi que basé sur le Web, et qui prévoit uniquement l'offre de cartes SIM.
- Mobile Klinik – fournisseur de services liés à la performance des appareils et de services de réparation professionnels de téléphones intelligents, de tablettes et d'appareils mobiles remis en marché certifiés de grande qualité.
- Télé OPTIK – services de divertissement haute définition offrant des émissions de télévision, du contenu sur demande et des services de diffusion en continu.
- TELUS PureFibre – notre réseau à fibres optiques de prochaine génération qui permet un accès rapide à Internet et constitue l'épine dorsale de notre réseau 5G.
- Services Maison connectée de TELUS et Sûreté d'entreprise de TELUS – solutions de sécurité complètes pour les clients résidentiels et les entreprises.
- TELUS International – leader en matière d'innovation dans le domaine de l'expérience client numérique assurant la conception, l'élaboration et la prestation de solutions de prochaine génération axées sur la haute technologie et une forte interaction humaine, y compris l'intelligence artificielle (« IA ») et la modération de contenu, pour des marques mondiales et perturbatrices.
- TELUS Santé – fournisseur qui offre un soutien à nos clients et qui aide les citoyens, les patients, les professionnels de la santé, les payeurs, les employeurs et les employés à résoudre certains des problèmes les plus pressants auxquels ils font face.
- TELUS Agriculture & Biens de consommation – fournisseur mondial de technologies agricoles et de technologies de biens de consommation et de solutions de données qui offre des services à la clientèle englobant toute la chaîne de valeur alimentaire.
- TELUS Capital de risque – fonds de capital-risque de la société qui investit dans plus de 100 entreprises qui transforment les marchés depuis 2001.
- GoCo – entreprise agile qui offre des solutions de communications unifiées de prochaine génération ainsi que des solutions de réseaux gérés au marché des affaires, à l'aide d'une approche grandement différenciée et entrepreneuriale.
- Initiatives à vocation sociale – TELUS Averti (programme national de formation en matière de sécurité numérique), Fonds pollinisateur de TELUS pour un monde meilleur (fonds d'impact) et programmes Connectés pour l'avenir qui aident à combler le fossé numérique : Mobilité pour l'avenir (téléphones et forfaits de services mobiles gratuits ou à faible coût), Internet pour l'avenir (forfaits de services Internet à faible coût), Technologies pour l'avenir (soutien et formation, y compris de la technologie d'assistance offerte aux Canadiens vivant avec un handicap), et Santé pour l'avenir (cliniques de santé mobiles qui offrent des soins aux personnes en situation d'itinérance).
- Nos réseaux de vente et services de soutien :
  - Les services mobiles sont soutenus par un vaste réseau de magasins appartenant à TELUS, y compris notre participation de 50 % dans WOW! boutique mobile, et par un vaste réseau de distribution composé de détaillants exclusifs ainsi que de partenaires indépendants nationaux sur le marché de la vente au détail (p. ex., Best Buy, Walmart et London Drugs), ainsi que par l'entremise d'applications libre-service en ligne, de robots conversationnels offrant des services d'assistance virtuelle intuitifs, de campagnes de marketing de masse et d'agents de service à la clientèle par téléphone. Par l'entremise de Mobile Klinik, nous offrons des services de réparation professionnels de téléphones intelligents et de tablettes, ainsi que des services de remise à neuf et de revente.

- Les services résidentiels fixes (y compris les services d'automatisation et de sécurité) sont soutenus par des magasins appartenant à TELUS, ainsi que par l'entremise d'agents de service à la clientèle par téléphone, d'agents et de détaillants indépendants, de techniciens et de partenaires en matière de services résidentiels numériques, ainsi que d'applications libre-service en ligne et basées sur les services de télévision.
- **telus.com** est notre principal canal de commerce électronique sur lequel nous promouvons et vendons les produits, les accessoires et les services de plusieurs de nos lignes d'activité touchant à la mobilité, aux solutions résidentielles, aux relations interentreprises, à la santé, ainsi qu'à l'agriculture et aux biens de consommation. Ce canal sert également de plateforme de gestion de compte principale et permet aux clients qui achètent ces produits d'accéder en libre-service à des fonctionnalités et à des services liés à leur compte, ainsi qu'à des canaux uniques de soutien à la clientèle, notamment des consultations virtuelles ou par clavardage avec des techniciens.
- Notre équipe nationale des ventes a un contact direct avec les consommateurs et se consacre à l'élargissement rapide de la clientèle en misant sur des conversations en personne et virtuelles.
- Les gammes de services mobiles et fixes aux entreprises, y compris les solutions de soins de santé et les services de sécurité, sont fournies par des magasins spécialisés en ce qui a trait aux clients d'affaires, par les représentants de TELUS, par des spécialistes des produits ainsi que par des détaillants indépendants et par l'entremise de réseaux de distribution directs et d'applications libre-service pour les petites et moyennes entreprises.
- Les solutions de TELUS International sont soutenues par des représentants des ventes, des équipes de gestion des relations avec la clientèle, des équipes chargées de l'annotation de données et de la modération de contenu, ainsi que par des ingénieurs, des développeurs et des architectes numériques.
- TELUS Santé offre certains de ses services – les dossiers de santé personnels et les télésoins à domicile – en partenariat avec des gouvernements provinciaux. Nous améliorons la vie des gens en favorisant leur mieux-être global, c'est-à-dire leur santé mentale, physique, financière et sociale, et nous mettons à contribution notre technologie et notre expertise pointue en matière de santé mentale par l'intermédiaire de nos solutions Santé mentale globale. Nous offrons également des PAEF ainsi que des services de gestion des absences et de l'invalidité par l'entremise de certains partenaires intermédiaires (y compris des sociétés et des courtiers d'assurance).
- Les solutions de TELUS Agriculture & Biens de consommation sont offertes au moyen d'applications libre-service en ligne, ainsi que par l'entremise d'équipes de représentants des ventes et de gestion des relations avec la clientèle.

Nos technologies, systèmes et propriétés

- Nous sommes une entreprise axée sur les technologies dotée d'une multitude de systèmes et de processus TI. Nous visons à favoriser l'innovation et à effectuer des investissements générationnels afin d'assurer la prestation de solutions à large bande de pointe à une société de plus en plus fondée sur le numérique.
- Réseaux à large bande pour les marchés des consommateurs et des entreprises
  - Nous avons lancé notre réseau 4G LTE en 2012, et celui-ci couvre aujourd'hui 99 % de la population canadienne. Ce réseau a évolué en 2017 lorsque nous avons adopté la technologie LTE-A, qui couvre désormais plus de 96 % de la population canadienne et permet la prise en charge de vitesses théoriques maximales de 1,5 Gbps. Notre réseau IdO via LTE CAT-M1 couvre 95 % de la population canadienne. Se reporter à *« Utiliser les technologies de pointe de TELUS pour favoriser une croissance supérieure dans les services mobiles, résidentiels et d'affaires »*, à la *rubrique 3*, *« Priorités de la société »*, pour de plus amples renseignements.
  - Nous avons effectué des investissements importants dans la technologie du réseau hétérogène (« HetNet »), qui constitue l'un des éléments de base de la technologie 5G. HetNet combine de multiples types de cellules telles que des macrocellules et des microcellules externes de même que des picocellules internes, de manière à améliorer la couverture et la capacité dans les régions urbaines fortement peuplées et à l'intérieur des immeubles. Dans le cadre de nos efforts incessants visant à assurer à la fois l'évolution de notre technologie des petites cellules ainsi que l'évolution de nos technologies réseau vers la technologie LTE-A Pro (c.-à-d. 4,5G), nous sommes devenus, en 2017, le premier exploitant au Canada à utiliser la technologie d'accès assisté sous licence (« LAA ») fondée sur les petites cellules dans des environnements externes et internes, capable de vitesses pouvant atteindre 970 Mbps. En 2019, nous avons continué d'améliorer la technologie LAA et nous offrons des vitesses pouvant atteindre 1,2 Gbps; par ailleurs, nous avons jusqu'à présent déployé la technologie LAA dans plus de 400 sites.
  - En 2018, nous sommes devenus le premier exploitant à l'échelle mondiale à lancer la technologie LTE FDD MIMO (« multiple input multiple output ») massif à 32 TRx dans la bande de fréquence de 2 600 MHz, dans le cadre de l'évolution de la technologie LTE-A Pro, et en 2020, nous sommes également devenus le premier exploitant à l'échelle mondiale à lancer la technologie MIMO massif bibande dans la bande de fréquence de 1 900 MHz et dans la bande visant le spectre des SSFE. Cette technologie accroît davantage la capacité de notre infrastructure mobile et rehausse l'expérience client, nous aidant ainsi à assurer le maintien à long terme de notre position de chef de file en matière de services mobiles.
  - En 2019, nous avons perfectionné la virtualisation de notre infrastructure de réseau central en y ajoutant la composante centrale voix, ce qui nous a permis de franchir une étape en préparation

pour le déploiement de services fondés sur la technologie 5G. La virtualisation de réseau améliore l'extensibilité, la résilience et la rentabilité de notre réseau.

- En 2020, nous avons lancé notre technologie 5G, capable de prendre en charge des vitesses pouvant atteindre 1,7 Gbps.
- En 2021, nous avons accru les vitesses de notre réseau 5G, capable de prendre en charge des vitesses allant jusqu'à 1,9 Gbps, grâce au déploiement du spectre supplémentaire requis pour la technologie 5G.
- En 2023, nous avons fait évoluer notre réseau 5G et celui-ci est désormais capable de prendre en charge des vitesses pouvant atteindre jusqu'à 3,1 Gbps. Au 31 décembre 2023, notre réseau 5G couvrait environ 86 % de la population canadienne.
- En 2023, nous avons lancé notre réseau 5G autonome, utilisant le plein potentiel du spectre 5G que nous détenons dans les bandes de fréquence de 3,5 GHz, de 600 MHz, et de 2,1 GHz. Ce réseau repose sur des assises solides qui nous permettent d'exploiter de nouvelles capacités 5G telles que le découpage de réseau, l'informatique multi-accès en périphérie de réseau et les communications critiques comportant de courts temps d'attente. Parmi les améliorations importantes apportées à notre réseau 5G en 2021, notons le déploiement de notre spectre dans la bande de fréquence de 3,5 GHz au moyen de la technologie MIMO. À la fin de 2023, 40 % de la population canadienne était couverte par le spectre dans la bande de fréquence de 3,5 GHz.
- Nos investissements aux fins du déploiement de notre technologie TELUS PureFibre ont permis d'accroître la connectivité par fibre optique dans notre infrastructure ainsi que le branchement direct des foyers et des entreprises à nos installations à fibres optiques. À la fin de 2023, environ 3,2 millions de foyers et d'entreprises de diverses collectivités en Colombie-Britannique, en Alberta et au Québec avaient accès à des vitesses Internet symétriques ultrarapides allant de 150 Mbps à 1 Gbps, y compris environ 2,0 millions d'emplacements en Colombie-Britannique et en Alberta qui avaient accès à des vitesses Internet symétriques allant jusqu'à 2,5 Gbps sur le réseau TELUS PureFibre. Sachant qu'il est impératif d'assurer une connectivité à haut degré de fiabilité avec des débits comportant de courts temps d'attente aux fins de la prestation de nouveaux services tels que les réseaux virtualisés et les applications IdO, nous avons également amorcé le lancement d'un nouvel équipement afin de prendre en charge les vitesses et les services améliorés.
    - Nous avons poursuivi le déploiement de la prochaine évolution de notre architecture intelligente en périphérie, fondée sur la technologie IP fixe et optique centrale/en périphérie. Cette architecture permet d'apporter des améliorations importantes au chapitre de l'automatisation et des coûts par port afin de prendre en charge la croissance et l'évolution du réseau.
    - Nous avons poursuivi le déploiement des couches sans égard à la couleur, omnidirectionnel et sans contention (« CDC ») de notre réseau dorsal national de transport (transport par paquets 3.0) à multiplexage par répartition en longueur d'onde dense de troisième génération, qui est connecté de la Colombie-Britannique au Québec ainsi qu'aux États-Unis. Cette architecture permet d'assurer la croissance du réseau sans procéder à une régénération coûteuse, permet un réacheminement optique optimal lorsque survient une coupure de la fibre optique, et améliore les coûts liés à la croissance du réseau.
- En 2023, nous avons poursuivi l'évolution de nos technologies PureFibre et d'accès Internet haute vitesse, afin d'offrir une expérience client supérieure et de gagner du terrain en tant que chef de file sur le marché pour ce qui est de la prestation de services résidentiels et de services aux entreprises, et avons à cette fin lancé le service d'accès Internet haute vitesse permettant des vitesses symétriques de 3,0 Gbps, qui est offert à nos principaux marchés en Colombie-Britannique et en Alberta; nous avons également continué de donner à des milliers de foyers dans les collectivités rurales et autochtones de la Colombie-Britannique, de l'Alberta et du Québec un accès au réseau à large bande.
- En 2023, nous avons continué de donner à des milliers de foyers dans des collectivités rurales et autochtones de la Colombie-Britannique, de l'Alberta et du Québec un accès au réseau à large bande, offrant une connectivité à environ 24 000 emplacements dans 112 collectivités, y compris 120 territoires autochtones. À ce jour, nous avons raccordé au réseau PureFibre 715 000 emplacements ruraux répartis dans 406 collectivités et, au 31 décembre 2023, 86 % des foyers, collectivités, petites entreprises et établissements gouvernementaux situés sur des territoires autochtones avaient accès à nos réseaux à large bande évolués.
- En 2023, nous avons reçu des subventions publiques de 36 millions de dollars qui nous aideront à raccorder au réseau TELUS PureFibre plus de 5 000 emplacements répartis dans plus de 17 collectivités rurales, en plus de permettre l'expansion de nos réseaux à large bande dans plus de 20 territoires autochtones d'ici 2026.
- En 2022, nous avons fait l'acquisition de Fully Managed Inc. afin de continuer à développer nos capacités différenciées pour le marché des entreprises au moyen de logiciels fondés sur l'infonuagique et de technologies de surveillance de réseau à distance qui nous permettent de prêter assistance aux clients sans envoyer du personnel sur place. Cette acquisition visait également une division des soins pour personnes âgées qui offre des solutions d'automatisation simples aux prestataires de soins pour personnes âgées cherchant à moderniser leurs processus essentiels.
- Nous poursuivons l'évolution de nos services en cas d'urgence de calibre mondial afin d'exploiter la puissance des services IP dans le cadre de l'implémentation de notre service 9-1-1 de prochaine génération.
- En 2022, nous avons lancé Wi-Fi Plus, un service qui fournit une couverture résidentielle fiable aux quatre coins de la maison, en plus d'assurer une installation professionnelle, le soutien continu d'experts et la sécurité du réseau afin de préserver la tranquillité d'esprit des abonnés à nos services Internet.

- En 2022, nous avons introduit des capacités d'auto-installation pour nos services Internet en Colombie-Britannique et en Alberta, permettant une expérience d'installation simple et sans tracas qui ne nécessite pas la visite d'un technicien.
- En 2023, nous avons déployé notre réseau PureFibre dans un certain nombre de vieux immeubles en copropriété divise en Colombie-Britannique et en Alberta grâce à la technologie fondée sur une micro-unité de point de distribution (« UPD »). Ainsi, les résidents des immeubles visés ont désormais accès à des vitesses du réseau PureFibre, et ce, sans que des modifications majeures aient été apportées au réseau électrique de leur immeuble.
- En 2023, nous avons lancé un nouveau service Télé OPTIK sur notre nouvelle plateforme de services de télévision. Ce service permet l'intégration de services de diffusion en continu et l'utilisation d'une fonction de vidéodescription fondée sur l'infonuagique et offre des options d'auto-installation par le client, améliorant ainsi la valeur à vie pour nos clients et différenciant encore davantage nos services vidéo.
- En 2023, nous avons achevé avec succès la migration de nos services patrimoniaux Pik TV[MD] et Télé OPTIK Mobile vers la nouvelle plateforme OPTIK, ce qui nous a permis de retirer la plateforme patrimoniale et de réaliser de nouvelles efficiences.
- Nous améliorons continuellement nos applications utilisées par les clients, soit Télé OPTIK, Maison connectée de TELUS et TELUS Connect, permettant aux clients de contrôler davantage leurs services et leurs appareils. En investissant dans les applications innovatrices et dans le développement en nuage de l'infrastructure vidéo, nous continuons de faire avancer notre priorité visant à permettre l'accès à du contenu et à des services de divertissement en tout temps et en tout lieu et, par le fait même, d'offrir une expérience client exceptionnelle.

- Nous continuons de surveiller les besoins liés au trafic et d'investir dans notre réseau afin de maintenir des niveaux de service et de soutien élevés pour les Canadiens :
  - Nous avons accru la capacité de diffusion en continu du service de vidéo sur demande Télé OPTIK et élaboré de nouvelles solutions de manière à prendre en charge la croissance continue de l'utilisation du service de vidéo sur demande et des diffusions.
  - Nous avons poursuivi la migration du trafic vocal passant par le réseau 3G patrimonial; 90 % des appels sont maintenant pris en charge par la technologie VoLTE.
  - En 2023, nous avons développé notre réseau mobile pour prendre en charge une augmentation de 37 % d'un exercice à l'autre du trafic lié aux services mobiles et une augmentation de 11 % d'un exercice à l'autre du trafic lié à l'accès Internet haute vitesse mobile.
  - Nous avons mis en place des armoires de contrôle environnemental à mission critique (unités monoblocs dotées d'un système CVCA et d'un bloc d'alimentation), de manière à alimenter rapidement notre équipement de réseau critique et à réduire les risques de pannes d'équipement.

- Immobilier – Nos installations réseau sont construites sous les routes et les autoroutes ou le long de celles-ci, conformément aux droits de passage consentis par les propriétaires de terrains, y compris les municipalités et la Couronne, ou sur les terres franches dont nous sommes propriétaires.
  - Nos biens immobiliers (dont nous sommes propriétaires ou que nous louons) comprennent également des locaux pour bureaux administratifs et des immeubles de bureaux, commerciaux et résidentiels à usage mixte, pouvant tous être aménagés dans le cadre de coentreprises, et d'autres projets d'aménagement immobilier qui font avancer notre mission sociale, ainsi que des centres de travail et des locaux réservés à l'équipement de télécommunications. Certains immeubles sont construits sur des terres à bail, et la majorité des antennes radio sans fil sont installées sur des pylônes de communications qui se trouvent sur des terrains, ou sur des immeubles détenus en vertu de baux ou de licences de durées diverses. Nous participons actuellement à un certain nombre de coentreprises immobilières. (Se reporter à la *rubrique 7.11*.)
  - Pour mettre en œuvre nos plans de réaménagement de biens immobiliers, nous devrons obtenir les approbations réglementaires requises et travailler de façon cohérente avec nos équipes de réseau afin de gérer les aspects liés à la fiabilité et aux activités opérationnelles.
- Immobilisations incorporelles – Nos immobilisations incorporelles comprennent les licences de spectre octroyées par Innovation, Sciences et Développement économique Canada (« ISDE »), qui sont essentielles à la prestation de services mobiles. Nous détenons des actifs relativement auxquels la fréquence moyenne est de 271 MHz à l'échelle nationale. Nous avons procédé au déploiement de spectre dans les bandes de fréquence de 3 500 MHz, de 600 MHz, de 700 MHz, de 2 300 MHz, de 2 500 MHz, de 1 900 MHz et de 850 MHz, ainsi que de spectre des SSFE afin d'assurer l'évolution de notre infrastructure mobile. En outre, nous avons acquis à l'échelle nationale une moyenne de 71 MHz de spectre dans le cadre des enchères visant la bande de fréquence de 3 800 MHz, qui ont pris fin en novembre 2023; ce spectre sera libéré par ses utilisateurs actuels entre 2025 et 2027 dans la majeure partie du pays. Nous avons l'intention de continuer d'acquérir du spectre en vertu des règles établies par ISDE, de manière à répondre à nos besoins futurs en matière de capacité.
  - La propriété intellectuelle, que nous détenons ou pour laquelle nous avons obtenu un droit d'utilisation, constitue un actif essentiel pour nous. Elle nous permet d'être une société connue et reconnue sur le marché grâce au style de notre marque, à notre présentation et notre habillage commercial, à nos noms de domaine et à nos marques de commerce. La propriété intellectuelle protège notre savoir-faire et nos logiciels, nos systèmes, nos processus et nos méthodes commerciales au moyen de droits d'auteur, de brevets et d'informations confidentielles, y compris les secrets commerciaux. Elle nous aide également à améliorer notre compétitivité en favorisant un milieu de travail innovateur. Chaque aspect que revêt la propriété intellectuelle est important pour assurer notre réussite. Ainsi, la marque TELUS joue un rôle clé au chapitre du positionnement des produits et de la réputation de notre société. Afin de protéger notre propriété intellectuelle, nous

avons recours à une combinaison de protections juridiques aux termes des lois visant le droit d'auteur, les marques de commerce et les brevets et d'autres lois concernant la propriété intellectuelle, ainsi qu'à des dispositions contractuelles en vertu d'accords d'octroi de licences. Nous cherchons à maximiser la valeur de nos immobilisations incorporelles dans les domaines de l'innovation et des inventions en nous assurant que celles-ci sont utilisées, protégées et évaluées de manière appropriée. Pour de plus amples renseignements sur nos immobilisations corporelles et incorporelles, se reporter à la *rubrique 8.1*, *« Estimations comptables critiques et jugements »*.

- Nos licences de distribution de radiodiffusion nous permettent d'offrir des services de divertissement. Se reporter à *« Questions en matière de radiodiffusion »*, à la *rubrique 9.4*, pour une analyse des faits nouveaux concernant ces licences.

- Technologies futures – Outre l'évolution de notre infrastructure actuelle, nous investissons dans les technologies de l'avenir qui serviront de fondement pour la prestation de services de prochaine génération aux Canadiens.
  - Nous continuons d'investir dans des systèmes habilitants tels que la plateforme de gestion des appareils connectés Jasper, et notre réseau central dédié de mobilité machine à machine a été mis à niveau pour prendre en charge les technologies 4G et 5G et alimenter les applications IdO de prochaine génération.
  - Nous continuons d'investir à la fois dans la technologie et les talents au sein de TELUS afin d'exploiter les capacités concurrentielles, la souplesse et la résilience des technologies numérique et infonuagique. Nos efforts continus en matière de numérisation permettent à TELUS de lancer rapidement de nouveaux produits et services, de répondre promptement aux besoins des clients et du marché, et d'offrir un service très fiable.
  - Nous avons poursuivi nos efforts visant à simplifier et à regrouper nos systèmes sur plusieurs fronts; ainsi, nous avons déverrouillé les systèmes de gestion des relations avec la clientèle/de facturation au Québec, et la solution Compagnon Santé connectée et les produits Maison connectée sont maintenant pris en charge pour les entreprises de services locaux titulaires (les « ESLT ») et les nouveaux clients connectés au réseau à fibres optiques au Québec, ce qui accroît nos occasions de croissance dans cette province; nous avons automatisé les processus de migration du cuivre à la fibre optique afin de créer une instruction en un clic aux fins de cette migration; nous avons réduit le temps requis pour gérer les appels et réduit les erreurs de facturation; et nous avons mené à terme les tests relatifs à l'installation de lignes de cuivre pour les systèmes de gestion des relations avec la clientèle/de facturation. Ces activités nous donnent la possibilité de regrouper sur une seule plateforme les fonctions de passation de commande pour les consommateurs.
  - Nous avons modernisé notre plateforme de communication d'entreprise afin de l'adapter totalement à l'infonuagique et d'améliorer la redondance des systèmes lors du traitement de millions de messages, y compris les rappels par texto de factures électroniques pour les services mobiles, les rappels par texto des seuils de données du service Koodo et les messages de vente incitative, de même que les messages concernant la transférabilité des numéros de services mobiles.
  - Nous avons terminé la migration des abonnés à nos services Internet vers notre nouvelle plateforme de courriels fondée sur l'infonuagique. Tirant parti de notre partenariat avec Google, ce service offre à notre clientèle une expérience client exceptionnelle, une fiabilité améliorée et des fonctionnalités enrichies.
  - Nous avons réduit le travail manuel grâce à l'automatisation de nos systèmes et aux progrès réalisés relativement aux méthodes agiles et aux capacités en matière de développement et d'exploitation.
    - Nous avons ainsi amélioré l'agilité, le coût de l'offre et la rapidité de mise en marché, tout en rehaussant la fiabilité, de même que l'élargissement de nos capacités d'automatisation des tests.
    - Nous avons étendu le cadre de déploiement sur demande, permettant ainsi l'accès à des vitesses plus rapides sur le marché et atténuant les risques auxquels nous sommes exposés au tout début du cycle de déploiement; nous avons également accru nos activités de développement de logiciels automatisés et nos capacités de gestion libre-service des données de test, de manière à améliorer la qualité des logiciels.
    - Nous avons normalisé nos scénarios de test et nos outils de gestion des défauts afin d'atténuer les risques liés à la fiabilité des outils pour lesquels aucun soutien n'est offert.
  - Nous avons amélioré nos capacités en matière d'analytique des données et d'IA afin d'obtenir de meilleurs résultats commerciaux en ciblant de façon plus efficace nos clients, en ayant recours à des outils de visualisation et de veille stratégique, ainsi qu'en améliorant considérablement la précision et la fiabilité de notre plateforme de géoanalytique, de manière à prendre en charge de nouvelles campagnes et des campagnes personnalisées/ciblées sur le marché.

- Par l'entremise de TELUS International, nous sommes un leader en matière d'innovation dans le domaine de l'expérience client numérique assurant la conception, l'élaboration et la prestation de solutions de prochaine génération axées sur la haute technologie et une forte interaction humaine, y compris l'IA et la modération de contenu, pour des marques mondiales et perturbatrices, comme il est décrit à la *rubrique 4.1*. Ces services sont offerts par l'entremise d'installations situées en Europe, en Amérique du Nord, en Asie-Pacifique, en Amérique centrale, et dans d'autres régions.

- TELUS Santé offre des solutions technologiques à l'intention des employeurs axées sur le mieux-être des employés en fournissant des services en matière de mieux-être global, de PAEF, de TCCi, et de gestion des absences et de l'invalidité, ainsi que des solutions de gestion de la rémunération des travailleurs, et des solutions administratives en matière de retraite et de finances. TELUS Santé facilite également l'intégration de dossiers de santé électroniques, y compris les solutions de gestion d'officine, les DME, les dossiers de santé personnels, les systèmes d'information clinique, la télésurveillance des patients, les solutions de soins virtuels et les solutions en ligne de gestion du règlement des demandes, incluant le renouvellement en ligne des ordonnances, le service d'ordonnances électroniques PrescripTIon et MedDialog[MD]. De plus, par l'entremise de nos Cliniques TELUS Santé, nous offrons des avantages sociaux pour cadres, des services de santé au travail, des services de santé et mieux-être de l'employé et des services de santé préventive individuels.

- Les solutions technologiques que nous offrons par l'entremise de TELUS Agriculture & Biens de consommation ont une incidence notable sur la production primaire et la durabilité dans l'ensemble de la chaîne de valeur alimentaire, car elles fournissent aux participants de la chaîne de valeur des solutions qui exploitent les systèmes de données évolués et l'IA pour rationaliser les activités, améliorer la traçabilité des aliments et offrir aux consommateurs des aliments plus frais et plus sains.

4.3 Situation de trésorerie et sources de financement

Politiques financières liées à la structure du capital

Nous gérons le capital financier dans le but de maintenir une structure du capital souple qui optimise le coût et la disponibilité du capital en fonction d'un risque acceptable. Dans notre définition du capital financier, nous incluons :

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

Nous gérons notre structure du capital financier et l'ajustons en fonction des variations de la conjoncture économique et des caractéristiques des risques liés à nos activités. Afin de maintenir ou d'ajuster notre structure du capital financier, nous pouvons :

- ajuster le montant des dividendes versés aux détenteurs d'actions ordinaires;
- racheter des actions ordinaires à des fins d'annulation dans le cadre de nos offres de rachat dans le cours normal des activités;
- émettre de nouvelles actions (y compris des actions ordinaires et des actions à droit de vote subalterne de TELUS International);
- émettre de nouveaux titres de créance, et émettre de nouveaux titres de créance afin de remplacer une dette existante dotée de caractéristiques différentes;
- accroître ou réduire le montant des créances vendues à une fiducie de titrisation sans lien de dépendance;
- conclure une nouvelle convention avec une fiducie de titrisation sans lien de dépendance pour remplacer une fiducie de titrisation sans lien de dépendance comportant des caractéristiques différentes.

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

Plan financier et plan de gestion de la structure du capital

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

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

- En mai 2022, nous avons annoncé que nous comptions effectuer des hausses de dividendes semestrielles continues, la hausse annuelle s'élevant de 7 % à 10 % entre 2023 et la fin de 2025, prolongeant par le fait même la politique annoncée en mai 2011. Nonobstant cet objectif, les décisions touchant les dividendes continueront d'être assujetties à l'évaluation du conseil ainsi qu'à la détermination de notre situation financière et de nos perspectives sur une base trimestrielle. L'indication à long terme au chapitre du ratio de distribution lié aux actions ordinaires est calculée comme représentant 60 % à 75 % des flux de trésorerie disponibles sur une base prospective. (Se reporter à la *rubrique 7.5*, *« Mesures de la situation de trésorerie et des sources de financement »*.) Il n'existe aucune certitude que nous maintiendrons un programme de croissance du dividende jusqu'en 2025 ou que nous ne modifierons pas ce programme d'ici 2025. (Se reporter à la *Mise en garde concernant les déclarations prospectives – Des flux de trésorerie disponibles inférieurs aux prévisions pourraient réduire notre capacité à investir dans les activités, à réduire notre levier financier ou à fournir un rendement du capital investi à nos actionnaires*, de même qu'à la *rubrique 10.15*, *« Financement, dette et dividendes »*.)
- Les dividendes déclarés en 2023 ont totalisé 1,4544 $ par action, ce qui représente une hausse de 0,0987 $ par action, ou 7,3 %, par rapport aux dividendes déclarés en 2022. Le 8 février 2024, le conseil a décidé de déclarer un dividende pour le premier trimestre de 0,3761 $ par action, payable le 1er avril 2024 aux actionnaires inscrits à la fermeture des bureaux le 11 mars 2024. Le dividende pour le premier trimestre de 2024 reflète une augmentation cumulative de 0,0250 $ par action, ou 7,1 %, par rapport au dividende par action de 0,3511 $ déclaré à l'exercice précédent.
- Le fiduciaire du régime de réinvestissement des dividendes et d'actionnariat des employés a acquis des actions propres aux fins de ce régime plutôt que d'acquérir des actions ordinaires sur le marché boursier. En vertu du régime de réinvestissement des dividendes et d'actionnariat des employés, nous pouvons, à notre gré, offrir les actions ordinaires à un escompte pouvant aller jusqu'à 5 % du cours du marché. Avec prise d'effet pour les dividendes versés à compter du 1er octobre 2019, nous avons émis des actions ordinaires à même les fonds propres à un escompte de 2 %. En 2023, le fiduciaire du régime de réinvestissement des dividendes et d'actionnariat des employés a acquis environ 30 millions d'actions ordinaires aux fins de ce régime, pour un montant de 748 millions de dollars. Pour les dividendes

versés le 2 janvier 2024, le taux de participation au régime de réinvestissement des dividendes et d'actionnariat des employés, qui est calculé comme une participation à ce régime de 191 millions de dollars (compte tenu du régime d'actionnariat des employés) sous forme de pourcentage des dividendes bruts, s'est établi à environ 35 %.

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

Racheter des actions ordinaires

- Nous n'avons pas racheté d'actions en vertu de notre offre publique de rachat dans le cours normal des activités de 2022, qui a pris fin le 5 juin 2023.

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

- Le papier commercial émis et en cours était de 1,0 milliard de dollars au 31 décembre 2023 et était intégralement libellé en dollars américains (0,8 milliard de dollars US), par rapport à 1,5 milliard de dollars (1,1 milliard de dollars US) au 31 décembre 2022. Au cours du troisième trimestre de 2023, notre facilité de crédit renouvelable non garantie, notamment utilisée à titre de sûreté pour le papier commercial, a été renouvelée et sa date d'échéance a été repoussée d'environ deux ans, pour la porter au 14 juillet 2028. Se reporter à la *rubrique 7.6* pour de plus amples renseignements.
- Les prélèvements nets sur la facilité de crédit de TELUS International payables à un consortium se composant d'institutions financières (excluant TELUS Corporation) se chiffraient à 1,4 milliard de dollars US au 31 décembre 2023, par rapport à 689 millions de dollars US au 31 décembre 2022. La facilité de crédit de TELUS International est sans recours pour TELUS Corporation.
- Le produit des créances clients titrisées s'élevait à 100 millions de dollars au 31 décembre 2023, soit un montant inchangé par rapport au 31 décembre 2022.

Maintenir la conformité aux objectifs financiers

- Maintenir des notations du crédit de première qualité – Au 9 février 2024, les notations du crédit de première qualité attribuées par toutes les agences de notation qui couvrent TELUS se situaient dans la fourchette cible. (Se reporter à la *rubrique 7.8*, *« Notations du crédit »*.)
- Ratio de la dette nette par rapport au BAIIA excluant les coûts de restructuration et autres coûts de 2,20 à 2,70 fois – Au 31 décembre 2023, ce ratio, qui était de 3,71 fois, sortait de la fourchette cible, en raison principalement de l'acquisition des licences de spectre (le spectre étant notre actif à durée d'utilité indéterminée le plus important) et des acquisitions d'entreprises. Étant donné les besoins de trésorerie pour les enchères de spectre dans la bande de fréquence de 600 MHz tenues en 2019, pour les enchères de spectre dans la bande de fréquence de 3 500 MHz tenues en 2021, pour les enchères de spectre dans la bande de fréquence de 3 800 MHz tenues en 2023 et pour les prochaines enchères de spectre des ondes millimétriques prévues en 2024, l'évaluation de l'indication et le moment auquel le ratio reviendra dans la fourchette cible sont encore à déterminer; cependant, nous comptons faire en sorte que le ratio soit ramené en deçà de 2,70 fois à moyen terme (par suite des enchères de spectre tenues en 2021 et en 2023, et lorsque les prochaines enchères de spectre auront eu lieu en 2024), ce qui s'aligne sur notre stratégie à long terme. (Se reporter à la *rubrique 7.5*, *« Mesures de la situation de trésorerie et des sources de financement »*.)
- Ratio de distribution lié aux actions ordinaires de 60 % à 75 % des flux de trésorerie disponibles sur une base prospective – Notre fourchette cible est présentée sur une base prospective. Le ratio de distribution lié aux actions ordinaires[1] présenté dans le présent rapport de gestion constitue une mesure historique fondée sur les dividendes déclarés des quatre trimestres les plus récents, déduction faite de l'incidence du régime de réinvestissement des dividendes, et sur les flux de trésorerie disponibles; il est présenté sur une base rétrospective à titre indicatif dans le cadre de l'évaluation de notre indication visée. Au 31 décembre 2023, le ratio était de 77 % et sortait de la fourchette cible. Nous estimons que ce ratio se situera dans la fourchette cible 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 disponibles d'au moins 1 milliard de dollars – Au 31 décembre 2023, les liquidités disponibles[1] s'élevaient à environ 3,1 milliards de dollars. (Se reporter à la *rubrique 7.6*, *« Facilités de crédit »* et à *« Risque de liquidité »* à la *rubrique 7.9*.)

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

Plan financier et plan de gestion de la structure du capital pour 2024

À la fin de 2023, notre dette de premier rang non garantie (en excluant l'escompte non amorti) s'élevait à 22,8 milliards de dollars. La durée à l'échéance moyenne pondérée de la dette à long terme (excluant le papier commercial, les facilités de crédit bancaire de TELUS, les composantes renouvelables de la facilité de crédit de TELUS International, les obligations locatives et les autres passifs au titre de la dette à long terme) était d'environ 11,3 ans. Le taux d'intérêt moyen pondéré sur la dette à long terme (excluant le papier commercial, les facilités de crédit bancaire de TELUS, les composantes renouvelables de la facilité de crédit de TELUS International, les obligations locatives et les autres passifs au titre de la dette à long terme) s'élevait à 4,33 % au 31 décembre 2023, en hausse par rapport à 4,03 % à l'exercice précédent. Sauf en ce qui concerne les emprunts à court terme de 100 millions de dollars, le papier commercial de 1,0 milliard de dollars (0,8 milliard de dollars US), la facilité de crédit bancaire de 1,1 milliard de dollars, sur laquelle un montant de 1,1 milliard de dollars avait été prélevé au 31 décembre 2023 (se reporter à la *rubrique 7.6* pour de plus amples renseignements), les composantes renouvelables utilisées de la facilité de crédit de TELUS International (excluant TELUS Corporation)

de 378 millions de dollars (286 millions de dollars US) et les obligations locatives de 2,6 milliards de dollars, l'intégralité de notre dette était assortie d'un taux fixe.

Au cours de 2024, il se pourrait que nous émettions des billets afin de financer l'acquisition de spectre, d'accélérer le remboursement de la dette future en procédant au remboursement par anticipation de certains billets, de refinancer notre dette arrivant à échéance, ou encore aux fins générales de la société. Nous nous attendons à ce que les flux de trésorerie disponibles et les sources de capital prévus soient plus que suffisants pour satisfaire nos besoins. Pour une analyse liée aux risques, se reporter à la *rubrique 10.15*, *« Financement, dette et dividendes »*.

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

Contrôles et procédures de communication de l'information

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

Le chef de la direction et le chef des services financiers ont évalué l'efficacité de nos contrôles et procédures de communication de l'information aux fins de la préparation du présent rapport de gestion et des états financiers consolidés au 31 décembre 2023. Ils ont conclu que nos contrôles et procédures de communication de l'information financière étaient efficaces, à un niveau d'assurance raisonnable, pour s'assurer que les renseignements importants sur TELUS, y compris ses filiales consolidées, leur seront communiqués par des membres de ces entités, particulièrement durant la préparation du rapport de gestion et des états financiers consolidés.

Contrôle interne à l'égard de l'information financière

Le contrôle interne à l'égard de l'information financière est un processus conçu pour fournir une assurance raisonnable que l'information financière présentée est fiable et que nos états financiers ont été établis en conformité avec les normes IFRS de l'IASB et les exigences de la Securities and Exchange Commission aux États-Unis, selon le cas. Le chef de la direction et le chef des services financiers de TELUS ont évalué l'efficacité de notre contrôle interne à l'égard de l'information financière au 31 décembre 2023, selon les critères établis dans le document intitulé *Internal Control – Integrated Framework (2013)* publié par le Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission (« COSO »). En se fondant sur cette évaluation, le chef de la direction et le chef des services financiers de TELUS ont conclu que notre contrôle interne à l'égard de l'information financière était efficace au 31 décembre 2023, et ils ont fourni une attestation sur les documents annuels de TELUS compris dans notre rapport annuel déposés sur formulaire 40-F, comme l'exige la loi Sarbanes-Oxley de 2002 des États-Unis, ainsi que sur la notice annuelle de TELUS, comme l'exige le Règlement 52-109 sur l'attestation de l'information présentée dans les documents annuels et intermédiaires des émetteurs.

Deloitte S.E.N.C.R.L./s.r.l., les auditeurs de la société, a effectué l'audit de notre contrôle interne à l'égard de l'information financière au 31 décembre 2023.

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

En 2023, il n'y a eu aucun changement concernant le contrôle interne à l'égard de l'information financière qui a eu ou dont on peut raisonnablement penser qu'il aura une incidence importante sur notre contrôle interne à l'égard de l'information financière.

Limitation de l'étendue de la conception

Dans le cadre de notre évaluation de l'étendue des contrôles et des procédures de communication de l'information et du contrôle interne à l'égard de l'information financière, nous avons exclu les contrôles, les politiques et les procédures de WillowTree, qui a été acquise le 3 janvier 2023. Cette limitation de l'étendue est conforme au Règlement 52-109 sur l'attestation de l'information présentée dans les documents annuels et intermédiaires des émetteurs, lequel permet à un émetteur de limiter la conception du contrôle interne à l'égard de l'information financière et des contrôles et des procédures de communication de l'information afin d'exclure les contrôles, les politiques et les procédures d'une société qu'il a acquise au plus tôt 365 jours avant la fin de la période financière visée par l'attestation.

Du 3 janvier 2023 (soit la date d'acquisition) au 31 décembre 2023, WillowTree a fourni un apport de 254 millions de dollars aux produits et a généré une perte nette de 127 millions de dollars, ces montants ayant été calculés à la fin de la période selon les informations tirées des systèmes sources sur l'entité juridique consolidée. Au 31 décembre 2023, les actifs courants et les passifs courants de WillowTree représentaient respectivement environ 1 % et 1 % des actifs courants et des passifs courants consolidés de TELUS, tandis que les actifs non courants et les passifs non courants de WillowTree représentaient respectivement environ 3 % et 5 % des actifs non courants et des passifs non courants consolidés de TELUS, selon les informations tirées des systèmes sources. Les montants comptabilisés au titre des actifs acquis et des passifs repris à la date d'acquisition sont décrits à la *note 18* des états financiers consolidés.

5. Analyse des résultats d'exploitation

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

5.1 Généralités

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

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

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

Principales données financières de l'exercice

Exercices clos les 31 décembre (en millions de dollars, sauf les montants par action)	**2023**	2022	2021
Produits d'exploitation et autres produits	**20 116**	18 412	17 258
Bénéfice net	**867**	1 718	1 698
Bénéfice net attribuable aux actions ordinaires de TELUS Corporation (les « actions ordinaires »)	**841**	1 615	1 655
Bénéfice net par action ordinaire			
Bénéfice par action de base (BPA)	**0,58**	1,16	1,23
BPA dilué	**0,58**	1,15	1,22
Dividendes déclarés par action ordinaire	**1,4544**	1,3557	1,2710
Aux 31 décembre (en millions de dollars)	**2023**	2022	2021
Total des actifs	**56 136**	54 069	47 983
Tranche à court terme de la dette à long terme	**3 994**	2 541	2 927
Passifs financiers non courants[1]			
Provisions	**345**	201	51
Dette à long terme	**23 355**	22 496	17 925
Autres passifs financiers à long terme	**334**	161	181
Total des passifs financiers non courants	**24 034**	22 858	18 157
Impôt sur le résultat différé	**4 390**	4 455	4 045
Actions ordinaires	**16 112**	16 569	15 116

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) ou les passifs qui ne se traduiront pas par une future utilisation de ressources économiques (p. ex., les frais différés afférents au branchement et à l'activation de comptes clients et le profit différé sur la cession-bail de bâtiments).

Produits d'exploitation et autres produits : Les produits d'exploitation et autres produits consolidés ont augmenté de 1 704 millions de dollars en 2023 et de 1 154 millions de dollars en 2022. Ces augmentations sont principalement attribuables à la croissance des produits tirés des services de santé, à l'augmentation des produits tirés des services de données fixes et des services de données mobiles, ainsi qu'à la croissance des produits d'exploitation du secteur ECPN.

Total des actifs : La croissance du total des actifs tient compte de l'augmentation des immobilisations corporelles et des immobilisations incorporelles, qui ont affiché une croissance combinée de 646 millions de dollars en 2023 et de 2 912 millions de dollars en 2022. Ces augmentations découlent principalement des acquisitions d'entreprises, de nos investissements continus dans l'infrastructure à large bande, du branchement direct d'un plus grand nombre de foyers et d'entreprises à notre technologie à fibres optiques, ainsi que de l'accélération du déploiement de notre réseau 5G. Se reporter à la *rubrique 7.3*, *« Flux de trésorerie affectés aux activités d'investissement »*.

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

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

Sommaire des résultats trimestriels

(en millions de dollars, sauf les montants par action)	**T4 2023**	**T3 2023**	**T2 2023**	**T1 2023**	T4 2022	T3 2022	T2 2022	T1 2022
Produits d'exploitation et autres produits	**5 198**	**5 008**	**4 946**	**4 964**	5 058	4 671	4 401	4 282
Charges d'exploitation								
Achat de biens et services[1]	**2 086**	**1 858**	**1 790**	**1 803**	2 082	1 794	1 637	1 594
Charge au titre des avantages du personnel[1]	**1 407**	**1 633**	**1 568**	**1 540**	1 378	1 231	1 171	1 119
Amortissements	**1 041**	**1 000**	**1 006**	**1 022**	929	850	831	842
Total des charges d'exploitation	**4 534**	**4 491**	**4 364**	**4 365**	4 389	3 875	3 639	3 555
Bénéfice d'exploitation	**664**	**517**	**582**	**599**	669	796	762	727
Coûts de financement	**278**	**352**	**323**	**320**	322	34	97	179
Bénéfice avant impôt	**386**	**165**	**259**	**279**	347	762	665	548
Impôt sur le résultat	**76**	**28**	**63**	**55**	82	211	167	144
Bénéfice net	**310**	**137**	**196**	**224**	265	551	498	404
Bénéfice net attribuable aux actions ordinaires	**288**	**136**	**200**	**217**	248	514	468	385
Bénéfice net par action ordinaire :								
BPA de base	**0,20**	**0,09**	**0,14**	**0,15**	0,17	0,37	0,34	0,28
BPA de base ajusté[2]	**0,24**	**0,25**	**0,19**	**0,27**	0,24	0,34	0,32	0,30
BPA dilué	**0,20**	**0,09**	**0,14**	**0,15**	0,17	0,37	0,34	0,28
Dividendes déclarés par action ordinaire	**0,3761**	**0,3636**	**0,3636**	**0,3511**	0,3511	0,3386	0,3386	0,3274
Information supplémentaire :								
BAIIA	**1 705**	**1 517**	**1 588**	**1 621**	1 598	1 646	1 593	1 569
Coûts de restructuration et autres coûts	**140**	**303**	**115**	**159**	94	78	29	39
Autres pertes (produits) liés à la participation découlant des coentreprises immobilières	**2**	**—**	**—**	**(1)**	(3)	—	—	—
BAIIA ajusté	**1 847**	**1 820**	**1 703**	**1 779**	1 689	1 724	1 622	1 608
Flux de trésorerie provenant des activités d'exploitation	**1 314**	**1 307**	**1 117**	**761**	1 126	1 300	1 250	1 135
Flux de trésorerie disponibles	**590**	**355**	**279**	**535**	323	331	205	415

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 conformes aux PCGR et autres mesures financières déterminées »*.

Tendances

Pour une analyse des tendances relatives aux produits, au BAIIA et au BAIIA ajusté, se reporter à la *rubrique 5.4*, *« Secteur Solutions technologiques de TELUS »*, et à la *rubrique 5.5*, *« Secteur Expérience client propulsée par le numérique – TELUS International »*.

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

La tendance générale observée au chapitre de l'augmentation, d'un exercice à l'autre, des coûts de financement reflète l'augmentation de l'encours de la dette à long terme et les augmentations des taux d'intérêt effectifs de la dette à taux variable et des récentes émissions à taux fixe, principalement en ce qui a trait aux investissements dans la technologie du spectre et dans la technologie de la fibre optique, ainsi que les acquisitions d'entreprises. Les coûts de financement sont présentés déduction faite des intérêts capitalisés qui sont liés aux licences de spectre acquises dans le cadre des enchères visant le spectre dans la bande de fréquence de 600 MHz, que nous avons commencé à déployer dans notre réseau existant en 2021, ainsi qu'aux licences acquises dans le cadre des enchères visant le spectre dans la bande de fréquence de 3 500 MHz. Les coûts de financement comprennent également la capitalisation des intérêts liés à des provisions (obligations liées à la mise hors service d'immobilisations et options de vente position vendeur) et le montant net des charges d'intérêts au titre des régimes à prestations définies du personnel. De plus, pour les huit périodes présentées, les coûts de financement comprennent divers profits ou pertes de change, des montants variables de produits d'intérêts et, avec prise d'effet au deuxième trimestre de 2022, des variations latentes de la composante à terme des accords d'achat d'énergie virtuels, ce qui a contribué au bénéfice jusqu'au troisième trimestre de 2022 et à la perte par la suite.

Compte rendu des résultats du quatrième trimestre

Une analyse des résultats du quatrième trimestre de 2023 (période de trois mois close le 31 décembre 2023) est présentée dans notre communiqué daté du 9 février 2024. Ces résultats sont comparés aux résultats du quatrième trimestre de 2022 (période de trois mois close le 31 décembre 2022).

- Les produits d'exploitation et autres produits consolidés se sont élevés à 5 198 millions de dollars au quatrième trimestre de 2023, soit une augmentation de 140 millions de dollars.
  - Les produits tirés des services se sont établis à 4 417 millions de dollars au quatrième trimestre de 2023, soit une augmentation de 131 millions de dollars. L'augmentation des produits tirés des services du secteur TTech est attribuable i) à la hausse des produits tirés des services de réseau mobile tenant à la croissance du nombre d'abonnés et à la croissance modérée des produits tirés des services d'itinérance; ii) à la hausse des produits tirés des services de données fixes découlant de la croissance du nombre d'abonnés et de la hausse, quoique modérée, des produits par abonné aux services Internet; et iii) à la croissance

des produits tirés des services de santé. Ces facteurs ont été neutralisés en partie par la baisse des produits tirés des services de télévision et des services de voix fixes patrimoniaux tenant pour l'essentiel au remplacement de la technologie, ainsi que par l'incidence de pressions macroéconomiques et concurrentielles sur les décisions d'achat des consommateurs concernant plusieurs produits. La hausse des produits d'exploitation du secteur ECPN est attribuable à l'accroissement des services offerts à certains clients existants et à la croissance des nouveaux clients, y compris les nouveaux clients que nous avons accueillis dans le cadre de l'acquisition de WillowTree le 3 janvier 2023, ainsi qu'à l'incidence favorable des taux de change, facteurs qui, collectivement, ont plus que contrebalancé l'incidence de la gestion des coûts de certains clients du secteur ECPN, ce qui entraîne une diminution de nos produits.

- Les produits tirés de l'équipement ont augmenté de 2 millions de dollars au quatrième trimestre de 2023, en raison principalement de la hausse des produits tirés de l'équipement mobile attribuable à la proportion de téléphones intelligents à valeur plus élevée vendus, partiellement contrebalancée par une réduction des volumes contractuels.
- Les autres produits se sont chiffrés à 42 millions de dollars au quatrième trimestre de 2023, soit une augmentation de 7 millions de dollars qui s'explique essentiellement par les profits liés à des projets immobiliers résidentiels réalisés avec une partie sans lien de dépendance, ainsi que par la diminution des provisions au titre d'options de vente position vendeur liées à des acquisitions d'entreprises par rapport à l'exercice précédent. Ces facteurs ont été partiellement contrebalancés par la baisse des produits liés aux participations.

- Les charges d'exploitation consolidées se sont élevées à 4 534 millions de dollars au quatrième trimestre de 2023, soit une augmentation de 145 millions de dollars.
  - L'amortissement des immobilisations corporelles s'est établi à 665 millions de dollars au quatrième trimestre de 2023, soit une augmentation de 76 millions de dollars, en raison principalement de la croissance des immobilisations au cours des 12 derniers mois, y compris les acquisitions d'entreprises et notre réseau à fibres optiques élargi, de l'augmentation de l'amortissement des contrats de location visant des installations réseau, et de l'incidence de notre programme continu d'analyse de la durée d'utilité des actifs.
  - L'amortissement des immobilisations incorporelles s'est élevé à 376 millions de dollars au quatrième trimestre de 2023, soit une hausse de 36 millions de dollars découlant des acquisitions d'entreprises et de la croissance des dépenses liées aux immobilisations incorporelles au cours des 12 derniers mois.
  - Les coûts de financement se sont élevés à 278 millions de dollars au quatrième trimestre de 2023, soit une baisse de 44 millions de dollars tenant essentiellement aux facteurs suivants :
    - Les charges d'intérêts se sont élevées à 336 millions de dollars au quatrième trimestre de 2023, soit une augmentation de 71 millions de dollars.
      - Le montant brut des charges d'intérêts sur la dette à long terme, excluant les obligations locatives, s'est chiffré à 272 millions de dollars au quatrième trimestre de 2023, soit une augmentation de 38 millions de dollars, en raison essentiellement de la hausse du solde moyen de la dette à long terme tenant en partie aux acquisitions d'entreprises, ainsi que de l'augmentation du taux d'intérêt effectif.
      - Les intérêts sur les obligations locatives se sont établis à 38 millions de dollars au quatrième trimestre de 2023, soit une augmentation de 16 millions de dollars, en raison de la hausse de la composante capital des contrats de location et de l'augmentation du taux d'intérêt effectif.
    - Les variations latentes de la composante à terme des accords d'achat d'énergie virtuels ont donné lieu à une économie de 59 millions de dollars au quatrième trimestre de 2023 et, au 31 décembre 2023, elles représentaient la plus-value latente estimative comptabilisée au titre des accords d'achat d'énergie virtuels que nous avons conclus dans le cadre de projets de production d'énergie renouvelable.
  - Le total de la charge d'impôt sur le résultat s'est élevé à 76 millions de dollars au quatrième trimestre de 2023, soit une baisse de 6 millions de dollars. Le taux d'imposition effectif a diminué, passant de 23,6 % à 19,4 %, en raison essentiellement des montants non imposables et des ajustements comptabilisés dans la période considérée au titre de l'impôt sur le résultat de périodes antérieures.

- Le BAIIA, qui comprend les coûts de restructuration et autres coûts, ainsi que les autres pertes (produits) liés à la participation découlant des coentreprises immobilières, s'est élevé à 1 705 millions de dollars au quatrième trimestre de 2023, en hausse de 107 millions de dollars.

- Le BAIIA ajusté, qui exclut les coûts de restructuration et autres coûts, ainsi que les autres pertes (produits) liés à la participation découlant des coentreprises immobilières, s'est élevé à 1 847 millions de dollars au quatrième trimestre de 2023, en hausse de 158 millions de dollars. Ce résultat reflète i) les vastes efforts de réduction des coûts déployés dans le secteur TTech et le secteur ECPN, y compris les réductions de la main-d'œuvre, les synergies générées entre LifeWorks et notre entreprise dans le domaine de la santé, et l'impartition accrue du secteur TTech au secteur ECPN, ainsi que les économies réalisées au chapitre des frais de marketing, des frais discrétionnaires et des frais administratifs; ii) l'augmentation des produits tirés des services de réseau mobile, des services Internet résidentiels et des services de sécurité tenant pour l'essentiel à la croissance du nombre d'abonnés; iii) l'augmentation des marges liées à l'équipement mobile; et iv) la croissance interne des services de santé. Ces facteurs ont été neutralisés en partie par i) la hausse de la rémunération fondée sur le mérite; ii) la hausse des créances douteuses; iii) la diminution des marges liées aux services de télévision et aux services de voix patrimoniaux; iv) la hausse des coûts liés à l'accroissement de nos capacités numériques, compte tenu de l'augmentation du nombre de licences basées sur l'abonnement, des coûts liés aux contractuels et des coûts liés à l'utilisation des services fondés sur l'infonuagique; et v) la baisse des marges relatives aux solutions liées à l'agriculture et aux biens de consommation.
- Le bénéfice net attribuable aux actions ordinaires s'est élevé à 288 millions de dollars au quatrième trimestre de 2023, en hausse de 40 millions de dollars, ce qui reflète principalement l'incidence après impôt de la baisse des coûts de financement. Le bénéfice net ajusté ne tient pas compte de l'incidence des coûts de restructuration et autres coûts, des ajustements liés à l'impôt sur le résultat, des autres pertes liées à la participation découlant des coentreprises immobilières et des variations latentes de la composante à terme des accords d'achat d'énergie virtuels. Le bénéfice net ajusté s'est établi à 341 millions de dollars au quatrième trimestre de 2023, en hausse de 2 millions de dollars, ou 0,6 %.
- Le BPA de base s'est élevé à 0,20 $ au quatrième trimestre de 2023, en hausse de 0,03 $, reflétant pour l'essentiel l'incidence après impôt de la baisse des coûts de financement, ainsi que l'incidence de l'augmentation du nombre d'actions ordinaires en circulation. Le BPA de base ajusté exclut l'incidence des coûts de restructuration et autres coûts, des ajustements liés à l'impôt sur le résultat, des autres pertes liées à la participation découlant des coentreprises immobilières et des variations latentes de la composante à terme des accords d'achat d'énergie virtuels. Le BPA de base ajusté s'est établi à 0,24 $ au quatrième trimestre de 2023, soit un résultat inchangé par rapport au quatrième trimestre de 2022.
- Les flux de trésorerie provenant des activités d'exploitation se sont établis à 1 314 millions de dollars au quatrième trimestre de 2023, soit une augmentation de 188 millions de dollars, en raison essentiellement des autres variations du fonds de roulement et de la baisse des paiements d'impôt sur le résultat, montant net.
- Les flux de trésorerie affectés aux activités d'investissement se sont élevés à 716 millions de dollars au quatrième trimestre de 2023, soit une diminution de 138 millions de dollars principalement attribuable à la baisse des paiements en trésorerie au titre des immobilisations. Les dépenses d'investissement se sont chiffrées à 533 millions de dollars au quatrième trimestre de 2023, soit une diminution de 127 millions de dollars, en raison principalement du ralentissement prévu du déploiement des réseaux à fibres optiques et des réseaux mobiles et du développement de systèmes, conformément à nos objectifs de déploiement pour 2023, par rapport à l'accélération des investissements au quatrième trimestre de 2022.
- Les flux de trésorerie affectés aux activités de financement se sont établis à 938 millions de dollars au quatrième trimestre de 2023, soit une augmentation de 200 millions de dollars; ce résultat reflète principalement la réduction des émissions de titres de créance à long terme, déduction faite des remboursements par anticipation et à l'échéance.
- Les flux de trésorerie disponibles se sont chiffrés à 590 millions de dollars au quatrième trimestre de 2023, soit une augmentation de 267 millions de dollars, reflétant pour l'essentiel la baisse des dépenses d'investissement et la baisse des paiements d'impôt sur le résultat, en partie contrebalancées par l'augmentation des intérêts payés en trésorerie.

5.3 Résultats d'exploitation consolidés

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

Produits d'exploitation

Exercices clos les 31 décembre (en millions de dollars)	**2023**	2022	Variation
Produits d'exploitation			
Services	**17 508**	15 956	9,7 %
Équipement	**2 497**	2 336	6,9 %
Produits d'exploitation (tirés de contrats conclus avec des clients)	**20 005**	18 292	9,4 %
Autres produits	**111**	120	(7,5) %
Produits d'exploitation et autres produits	**20 116**	18 412	9,3 %

Les produits d'exploitation et autres produits consolidés ont augmenté de 1 704 millions de dollars en 2023.

- Les **produits tirés des services** ont augmenté de 1 552 millions de dollars en 2023. L'augmentation des produits tirés des services du secteur TTech est attribuable i) à la croissance des produits tirés des services de santé provenant principalement de notre acquisition de LifeWorks le 1er septembre 2022 et de la croissance interne; ii) à la hausse des produits tirés des services de réseau mobile tenant à la croissance du nombre d'abonnés et des produits tirés des services d'itinérance, partiellement contrebalancée par l'effet de la diminution des tarifs des forfaits de base; et iii) à la hausse des produits tirés des services de données fixes découlant de la croissance du nombre d'abonnés et de la hausse, quoique modérée, des produits par abonné aux services Internet. Ces facteurs ont été neutralisés en partie par la baisse des produits tirés des services de télévision et des services de voix fixes patrimoniaux tenant pour l'essentiel au remplacement de la technologie, ainsi que par l'incidence de pressions macroéconomiques et concurrentielles sur les décisions d'achat des consommateurs concernant plusieurs produits. La hausse des produits d'exploitation du secteur ECPN est attribuable à l'accroissement des services offerts à certains clients existants et à la croissance des nouveaux clients, y compris les nouveaux clients que nous avons accueillis dans le cadre de l'acquisition de WillowTree le 3 janvier 2023, ainsi qu'à l'incidence favorable des taux de change, facteurs qui, collectivement, ont plus que contrebalancé l'incidence de la gestion des coûts de certains clients du secteur ECPN, ce qui entraîne une diminution de nos produits.
- Les **produits tirés de l'équipement** ont augmenté de 161 millions de dollars en 2023, en raison principalement de la hausse des produits tirés de l'équipement mobile attribuable à la proportion de téléphones intelligents à valeur plus élevée vendus, contrebalancée en partie par une réduction des volumes contractuels.
- Les **autres produits** ont diminué de 9 millions de dollars en 2023, en raison principalement d'une diminution du montant net des reprises de provisions au titre d'un regroupement d'entreprises, du caractère non récurrent d'un profit à l'acquisition du contrôle de LifeWorks à l'exercice précédent, et de la baisse des produits liés aux participations. Ces facteurs ont été partiellement contrebalancés par les profits liés à des projets immobiliers résidentiels réalisés avec une partie sans lien de dépendance.

Charges d'exploitation

Exercices clos les 31 décembre (en millions de dollars)	**2023**	2022	Variation
Achat de biens et services	**7 537**	7 107	6,1 %
Charge au titre des avantages du personnel	**6 148**	4 899	25,5 %
Amortissement des immobilisations corporelles	**2 514**	2 226	12,9 %
Amortissement des immobilisations incorporelles	**1 555**	1 226	26,8 %
Charges d'exploitation	**17 754**	15 458	14,9 %

Les charges d'exploitation consolidées ont augmenté de 2 296 millions de dollars en 2023.

- L'**amortissement des immobilisations corporelles** a augmenté de 288 millions de dollars en 2023, ce qui découle essentiellement de la croissance des immobilisations au cours des 12 derniers mois, y compris les acquisitions d'entreprises et notre infrastructure à large bande élargie, de l'augmentation de l'amortissement des contrats de location visant des installations réseau, et de l'augmentation de l'amortissement tenant aux pertes de valeur découlant de la rationalisation de biens immobiliers.
- L'**amortissement des immobilisations incorporelles** a augmenté de 329 millions de dollars en 2023, en raison des acquisitions d'entreprises et de la croissance des dépenses liées aux immobilisations incorporelles au cours des 12 derniers mois.

Bénéfice d'exploitation

Exercices clos les 31 décembre (en millions de dollars)	**2023**	2022	Variation
BAIIA du secteur TTech[1] (se reporter à la *rubrique 5.4*)	**5 722**	5 697	0,4 %
BAIIA du secteur ECPN[1] (se reporter à la *rubrique 5.5*)	**709**	709	— %
BAIIA	**6 431**	6 406	0,4 %
Amortissements (se reporter à l'analyse ci-dessus)	**4 069**	3 452	17,9 %
Bénéfice d'exploitation [bénéfice avant intérêts et impôts (BAII) consolidé]	**2 362**	2 954	(20,0) %

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

Le bénéfice d'exploitation a diminué de 592 millions de dollars en 2023, tandis que le BAIIA a augmenté de 25 millions de dollars. Ayant en partie contrebalancé les facteurs de croissance dont il est fait mention au paragraphe portant sur le *BAIIA ajusté* ci-dessous, le BAIIA reflète également la hausse des coûts de restructuration et autres coûts de 477 millions de dollars en 2023, laquelle est essentiellement liée aux programmes d'efficience et d'efficacité, y compris la réduction de la main-d'œuvre, à la rationalisation de biens immobiliers et à la comptabilisation de montants non récurrents de 68 millions de dollars découlant de la ratification de la nouvelle convention collective que nous avons conclue avec le Syndicat des travailleurs(euses) en télécommunications (« STT »), section locale 1944 du Syndicat des Métallos.

BAIIA ajusté

Exercices clos les 31 décembre (en millions de dollars)	**2023**	2022	Variation
BAIIA ajusté du secteur TTech[1] (se reporter à la *rubrique 5.4*)	**6 375**	5 874	8,5 %
BAIIA ajusté du secteur ECPN[1, 2] (se reporter à la *rubrique 5.5*)	**774**	769	0,9 %
BAIIA ajusté	**7 149**	6 643	7,6 %

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

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

Le BAIIA ajusté a augmenté de 506 millions de dollars, ou 7,6 %, en 2023, soit un résultat découlant principalement de la croissance du secteur TTech qui reflète i) l'augmentation des produits tirés des services de réseau mobile, des services Internet résidentiels et des services de sécurité tenant pour l'essentiel à la croissance du nombre d'abonnés; ii) les vastes efforts de réduction des coûts déployés dans le secteur TTech et le secteur ECPN, y compris les réductions de la main-d'œuvre, les synergies générées entre LifeWorks et notre entreprise dans le domaine de la santé, et l'impartition accrue du secteur TTech au secteur ECPN, ainsi que les économies réalisées au chapitre des frais de marketing, des frais discrétionnaires et des frais administratifs; iii) les apports externes provenant des acquisitions, principalement LifeWorks et la hausse des coûts liés à sa main-d'œuvre comptabilisés à l'actif; et iv) l'augmentation des marges liées à l'équipement mobile. Ces facteurs ont été neutralisés en partie par i) la hausse de la rémunération fondée sur le mérite; ii) la hausse des coûts liés à l'accroissement de nos capacités numériques, compte tenu de l'augmentation du nombre de licences de logiciels basées sur l'abonnement, des coûts liés aux contractuels, et des coûts liés à l'utilisation des services fondés sur l'infonuagique; iii) la diminution des marges liées aux services de télévision et aux services de voix fixes patrimoniaux; iv) la hausse des créances douteuses; et v) la baisse des marges relatives aux solutions liées à l'agriculture et aux biens de consommation.

Coûts de financement

Exercices clos les 31 décembre (en millions de dollars)	**2023**	2022	Variation
Intérêts sur la dette à long terme, excluant les obligations locatives – montant brut	**1 081**	779	38,8 %
Intérêts sur la dette à long terme, excluant les obligations locatives – comptabilisés à l'actif	**(6)**	(30)	(80,0) %
Intérêts sur les obligations locatives	**133**	74	79,7 %
Intérêts sur les emprunts à court terme et autres	**48**	16	n.s.
Capitalisation des intérêts liés à des provisions	**30**	20	50,0 %
Charges d'intérêts	**1 286**	859	49,7 %
Montant net des charges d'intérêts au titre des régimes à prestations définies du personnel	**7**	8	(12,5) %
Pertes (profits) de change	**3**	(25)	n.s.
Variations latentes de la composante à terme des accords d'achat d'énergie virtuels	**—**	(193)	(100,0) %
Produits d'intérêts	**(23)**	(17)	35,3 %
Coûts de financement	**1 273**	632	101,4 %

Les coûts de financement ont augmenté de 641 millions de dollars en 2023, en raison essentiellement des facteurs ci-dessous.

- Les **charges d'intérêts** ont augmenté de 427 millions de dollars en 2023. Ce résultat tient principalement aux facteurs ci-dessous :
  - Le montant brut des charges d'intérêts sur la dette à long terme, excluant les obligations locatives, a augmenté de 302 millions de dollars en 2023, en raison essentiellement de la hausse du solde moyen de la dette à long terme tenant en partie aux acquisitions d'entreprises, ainsi que de l'augmentation du taux d'intérêt

effectif. Le taux d'intérêt moyen pondéré sur la dette à long terme (excluant le papier commercial, les facilités de crédit bancaire de TELUS, les composantes renouvelables de la facilité de crédit de TELUS International, les obligations locatives et les autres passifs au titre de la dette à long terme) s'élevait à 4,33 % au 31 décembre 2023, par rapport à 4,03 % à l'exercice précédent. (Se reporter à *« Émission de titres de créance à long terme et remboursements par anticipation et à l'échéance de titres de créance à long terme »*, à la *rubrique 7.4*.)

- Les intérêts sur la dette à long terme capitalisés, excluant les obligations locatives, qui sont liés à la dette contractée aux fins de l'acquisition de licences de spectre dans le cadre des enchères de spectre visant la bande de fréquence de 3 500 MHz tenues en juin et en juillet 2021 par Innovation, Sciences et Développement économique Canada (« ISDE »).
- Les intérêts sur les obligations locatives ont augmenté de 59 millions de dollars en 2023, en raison de la hausse de la composante capital des contrats de location et de l'augmentation du taux d'intérêt effectif.

- Les **pertes de change** ont varié de 28 millions de dollars en 2023, ce qui reflète principalement les fluctuations de la valeur du dollar américain par rapport au dollar canadien et de l'euro par rapport au dollar canadien.
- Les **variations latentes de la composante à terme des accords d'achat d'énergie virtuels** représentaient, au 31 décembre 2023, les montants latents estimatifs comptabilisés au titre des accords d'achat d'énergie virtuels que nous avons conclus dans le cadre de projets de production d'énergie renouvelable visant à aménager des centrales solaires et éoliennes. La conclusion de ces accords s'inscrit dans notre engagement à réduire notre empreinte carbone.

Impôt sur le résultat

Exercices clos les 31 décembre (en millions de dollars, sauf les taux d'imposition)	**2023**	2022	Variation
Impôt sur le résultat calculé selon les taux prévus par la loi applicables (en %)	**23,5**	25,6	(2,1) pts
Ajustements comptabilisés dans la période considérée au titre de l'impôt sur le résultat de périodes antérieures (en %)	**(4,0)**	0,5	(4,5) pts
Montants (non imposables) non déductibles nets (en %)	**(1,7)**	0,1	(1,8) pt
Retenues d'impôt et autres impôts et taxes (en %)	**2,1**	1,3	0,8 pt
Différentiel de taux d'imposition à l'étranger (en %)	**(1,3)**	(1,7)	0,4 pt
Autres (en %)	**1,7**	0,2	1,5 pt
Taux d'imposition effectif (en %)	**20,3**	26,0	(5,7) pts
Impôt sur le résultat calculé selon les taux prévus par la loi applicables	**255**	595	(57,1) %
Ajustements comptabilisés dans la période considérée au titre de l'impôt sur le résultat de périodes antérieures	**(44)**	11	n.s.
Montants (non imposables) non déductibles nets	**(19)**	1	n.s.
Retenues d'impôt et autres impôts et taxes	**24**	31	(22,6) %
Différentiel de taux d'imposition à l'étranger	**(13)**	(39)	(66,7) %
Autres	**19**	5	n.s.
Impôt sur le résultat	**222**	604	(63,2) %

Le total de la charge d'impôt sur le résultat a diminué de 382 millions de dollars en 2023. Le taux d'imposition effectif a diminué, passant de 26,0 % à 20,3 %, en raison essentiellement des ajustements comptabilisés dans la période considérée au titre de l'impôt sur le résultat de périodes antérieures, ainsi que des montants non imposables.

Bénéfice global

Exercices clos les 31 décembre (en millions de dollars)	**2023**	2022	Variation
Bénéfice net	**867**	1 718	(49,5) %
Autres éléments du résultat global (après impôt) :			
Éléments qui peuvent ultérieurement être reclassés en résultat	**(167)**	(60)	n.s.
Éléments qui ne seront jamais ultérieurement reclassés en résultat	**(11)**	139	n.s.
Bénéfice global	**689**	1 797	(61,7) %

Le bénéfice global a diminué de 1,1 milliard de dollars en 2023, en raison principalement de la diminution du bénéfice net ainsi que des montants des réévaluations du régime à prestations définies du personnel. Les éléments qui peuvent ultérieurement être reclassés en résultat comprennent les variations de la juste valeur latente des dérivés

désignés comme des couvertures des flux de trésorerie, et les écarts de change découlant de la conversion des états financiers des établissements à l'étranger. Les éléments qui ne seront jamais ultérieurement reclassés en résultat se composent des montants des réévaluations des régimes à prestations définies du personnel, ainsi que de la modification de l'évaluation des actifs financiers de placement.

5.4 Secteur Solutions technologiques de TELUS

Abonnés des téléphones mobiles **2023 : 10 084 000** 2022 : 9 691 000 +4,1 %	**Abonnés des appareils connectés** **2023 : 3 114 000** 2022 : 2 468 000 +26,2 %	**Abonnés aux services Internet** **2023 : 2 626 000** 2022 : 2 413 000 +8,8 %
Abonnés aux services de télévision **2023 : 1 394 000** 2022 : 1 325 000 +5,2 %	**Abonnés aux services de sécurité** **2023 : 1 056 000** 2022 : 978 000 +8,0 %	**Personnes couvertes par les services de soins de santé** **2023 : 69 500 000** 2022 : 67 700 000 +2,7 %

Tendances et caractère saisonnier – secteur TTech

La tendance historique observée au cours des huit derniers trimestres au chapitre des produits tirés des services de réseau mobile reflète principalement la croissance du nombre d'abonnés des téléphones mobiles, ainsi que l'augmentation des connexions à l'Internet des objets (l'« IdO »). À cette tendance s'ajoute celle au chapitre des PMMA des téléphones mobiles, qui a été soutenue par la reprise des produits tirés des services d'itinérance internationale découlant de l'augmentation des voyages. La baisse des PMMA à l'échelle nationale découle principalement du fait que les clients ont un plus grand accès à des vitesses de réseau plus élevées et bénéficient de plus grandes limites d'utilisation de données moyennant un tarif donné, ainsi que de l'intensification de la concurrence extrême sur le marché ayant commencé à monter d'un cran au deuxième trimestre de 2023 pour se poursuivre durant le reste de l'exercice.

Les produits tirés de l'équipement mobile ont augmenté en raison principalement de la proportion de téléphones intelligents à valeur plus élevée vendus. Contrebalançant partiellement ce facteur, les volumes de ventes d'appareils mobiles ont diminué lentement, ce qui reflète non seulement l'amélioration de leur durabilité, mais également l'augmentation de leur coût, de sorte que les clients reportent le remplacement de leur appareil et optent de plus en plus pour un programme Apportez votre propre appareil. Nous continuons d'offrir des appareils remis en marché certifiés et le programme Option Retour afin de fournir aux clients des solutions de rechange en matière de remplacement de leur appareil, ce qui contribue à une économie circulaire.

Nos investissements dans le spectre et nos dépenses d'investissement aux fins de l'amélioration du réseau se traduisent par un accroissement de la capacité, de la fiabilité et de la couverture, ce qui nous permet d'accroître nos produits d'exploitation grâce aux ajouts nets d'abonnés aux services mobiles et d'abonnés des appareils connectés. La croissance du nombre d'abonnés des téléphones mobiles résulte i) des offres de produits hors pair caractérisées par des améliorations continues au chapitre de la vitesse, de la performance et de la fiabilité de notre réseau ainsi que de l'amélioration de nos capacités numériques; ii) de nos promotions fructueuses, y compris le groupement de nos services mobiles et de nos services résidentiels; iii) de notre capacité à tirer parti de l'accroissement de la population, de l'évolution démographique de la population et du nombre croissant d'abonnés possédant plusieurs appareils; et iv) de notre taux de désabonnement relativement faible, qui reflète nos efforts visant à accorder la priorité aux clients et nos programmes de remplacement d'appareil.

Le nombre d'abonnés des appareils connectés est en croissance principalement en réponse à nos offres élargies en matière d'IdO. La croissance du nombre d'abonnés des services IdO est attribuable à l'augmentation de la demande à l'égard des solutions IdO dans divers secteurs, notamment les soins de santé, l'agriculture, les transports, les immeubles intelligents et les villes intelligentes, l'énergie et le commerce de détail. Nos investissements dans les infrastructures de réseau et l'expansion de notre portefeuille de produits IdO nous ont également permis de fournir à notre clientèle des solutions IdO fiables et évolutives.

La croissance du nombre d'abonnés aux services Internet a été soutenue par nos investissements continus dans la mise en œuvre de notre infrastructure à fibres optiques, auxquels s'ajoute le taux de désabonnement relativement faible. Le nombre total d'abonnés aux services de télévision a augmenté (contrairement aux baisses liées aux habitudes d'écoute sur les chaînes de télévision conventionnelles enregistrées dans le marché), ce qui reflète les ajouts nets d'abonnés en réponse à nos diverses offres de produits flexibles, ainsi que notre taux

de désabonnement relativement faible. La croissance des abonnés à nos services de sécurité se poursuit en raison de la croissance interne, des acquisitions et du groupement de nos services résidentiels, y compris le groupement de nos services mobiles et de nos services résidentiels. L'adoption se traduit par une augmentation des services fournis dans chaque foyer et a une incidence positive sur les taux de désabonnement liés à la plupart des services ainsi que sur l'efficacité de nos modèles d'auto-installation et d'installation virtuelle. Les pertes d'abonnés aux services de voix résidentiels sont demeurées faibles en raison du succès de nos services groupés, de nos offres de tarifs réduits, et de nos solides efforts en matière de rétention en vue d'atténuer le remplacement continu de la technologie en faveur des services mobiles et des services Internet.

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

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

La tendance en matière de croissance modérée des services liés à l'agriculture et aux biens de consommation est attribuable aux acquisitions d'entreprises visant à répondre à la demande croissante pour des solutions numériques au sein de l'industrie de l'agriculture, cette dernière étant toutefois atténuée par les turbulences sur le plan macroéconomique, qui freinent la croissance des abonnements et les occasions en matière de prospection de clientèle. Grâce à notre équipe mondiale et à nos solutions fondées sur l'infonuagique, nous sommes en mesure de servir notre clientèle diversifiée, y compris les éleveurs, les producteurs, les agronomes, les conseillers, les transformateurs et les détaillants, en contribuant à une prise de décisions plus efficace et plus agile qui permettra de tenir compte des besoins changeants des consommateurs, d'améliorer la rentabilité et de favoriser une meilleure circulation de l'information dans la chaîne de valeur, ce qui nous permet d'améliorer la sécurité et la durabilité de nos extrants et de favoriser les efficiences dans la façon dont nous produisons, distribuons et consommons les aliments et les biens de consommation.

Indicateurs opérationnels – secteur TTech

Aux 31 décembre	**2023**	2022	Variation
Nombre d'abonnés (en milliers) :			
Téléphones mobiles[1]	**10 084**	9 691	4,1 %
Appareils connectés[1]	**3 114**	2 468	26,2 %
Internet[2]	**2 626**	2 413	8,8 %
Télévision	**1 394**	1 325	5,2 %
Services de voix résidentiels	**1 065**	1 096	(2,8) %
Services de sécurité	**1 056**	978	8,0 %
Nombre total de connexions d'abonnés aux services de télécommunications	**19 339**	17 971	7,6 %
Population couverte par le réseau LTE[3] (en millions)	**36,7**	36,7	— %
Population couverte par le réseau 5G[3] (en millions)	**31,6**	30,2	4,6 %
Exercices clos les 31 décembre	**2023**	2022	Variation
Ajouts bruts d'abonnés des téléphones mobiles (en milliers) :	**1 676**	1 475	13,6 %
Ajouts nets (pertes nettes) de connexions d'abonnés (en milliers) :			
Téléphones mobiles	**443**	401	10,5 %
Appareils connectés	**564**	368	53,3 %
Internet	**143**	142	0,7 %
Télévision	**69**	60	15,0 %
Services de voix résidentiels	**(31)**	(27)	(14,8) %
Services de sécurité	**78**	99	(21,2) %
Nombre total de connexions d'abonnés aux services de télécommunications	**1 266**	1 043	21,4 %
PMMA des téléphones mobiles, par mois[4] (en dollars)	**58,78**	58,10	1,2 %
Taux de désabonnement lié aux téléphones mobiles, par mois[5] (en %)	**1,05**	0,95	0,10 pt
Services de santé (en millions)			
Aux 31 décembre	**2023**	2022	Variation
Personnes couvertes par les services de soins de santé	**69,5**	67,7	2,7 %
Membres des services de soins de santé virtuels	**5,6**	4,5	24,4 %
Exercices clos les 31 décembre	**2023**	2022	Variation
Nombre de transactions liées aux services de santé numériques	**610,3**	580,5	5,1 %

1 Avec prise d'effet le 1er janvier 2023, nous avons ajusté, sur une base prospective, le nombre d'abonnés des téléphones mobiles et le nombre d'abonnés des appareils connectés de manière à retrancher 50 000 abonnés et à ajouter 82 000 abonnés, respectivement, en raison d'un examen du nombre d'abonnés.

2 Avec prise d'effet le 1er janvier 2023, nous avons ajusté, sur une base prospective, le nombre d'abonnés aux services Internet de manière à ajouter 70 000 abonnés en raison d'acquisitions d'entreprises.

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

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

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

- Les **ajouts bruts d'abonnés des téléphones mobiles** se sont établis à 1 676 000 en 2023, soit une augmentation de 201 000 tenant à la croissance des ajouts bruts d'abonnés des services postpayés découlant de la poursuite des activités promotionnelles axées sur le marché, ayant commencé à monter d'un cran au deuxième trimestre de 2023 pour se poursuivre durant le reste de l'exercice, particulièrement pendant les périodes d'intensification des promotions saisonnières, de même qu'à l'augmentation de l'achalandage dans les commerces de détail et du trafic numérique, et à la croissance de la population canadienne.
- Le **taux de désabonnement des téléphones mobiles** s'est établi à 1,05 % en 2023, par rapport à 0,95 % en 2022. Cette augmentation tient en grande partie à l'accroissement du nombre d'abonnés ayant changé de fournisseur de services qui s'explique par l'intensification des promotions axées sur le marché, comme il est mentionné précédemment. Ces facteurs ont été neutralisés en partie par nos efforts continus visant à assurer la rétention des clients grâce à la qualité de notre réseau et à notre service hors pair dans l'industrie, aux promotions fructueuses et aux offres groupées.
- Les **ajouts nets d'abonnés des téléphones mobiles** se sont chiffrés à 443 000 en 2023, soit une hausse de 42 000 qui s'explique par l'augmentation des ajouts bruts d'abonnés des téléphones mobiles, facteur neutralisé en partie par la hausse du taux de désabonnement des téléphones mobiles dont il est fait mention ci-dessus.
- Les **PMMA des téléphones mobiles** se sont établis à 58,78 $ en 2023, soit une augmentation de 0,68 $, ou 1,2 %, attribuable à la hausse, quoique modérée, des produits tirés des services d'itinérance en raison de l'augmentation des voyages, partiellement contrebalancée par la diminution des tarifs des forfaits de base mentionnée précédemment découlant de l'intensification des activités promotionnelles et de la concurrence extrême touchant tous les clients, nouveaux et existants, ayant commencé à monter d'un cran au deuxième trimestre de 2023 pour se poursuivre durant le reste de l'exercice, ainsi que par la baisse des produits tirés des frais d'utilisation excédentaire dont il est fait mention ci-dessus.

- Les **ajouts nets d'abonnés des appareils connectés** se sont établis à 564 000 en 2023, soit une hausse de 196 000 attribuable à l'augmentation des connexions à l'IdO par des clients dans les industries du transport, des soins de santé et de la sécurité résidentielle.
- Les **ajouts nets d'abonnés à Internet** se sont établis à 143 000 en 2023, soit une augmentation de 1 000 tenant à nos efforts fructueux ayant permis d'obtenir des ajouts bruts élevés dans le marché des consommateurs et le marché des affaires grâce à nos offres de services diversifiés, facteur partiellement contrebalancé par un accroissement des taux de désabonnement découlant des pressions macroéconomiques et concurrentielles qui ont joué sur les décisions d'achat des consommateurs.
- Les **ajouts nets d'abonnés aux services de télévision** se sont établis à 69 000 en 2023, soit une hausse de 9 000 attribuable à nos offres diversifiées, facteur partiellement contrebalancé par l'accroissement des taux de désabonnement en raison des facteurs susmentionnés à l'égard des abonnés à Internet.
- Les **pertes nettes d'abonnés aux services de voix résidentiels** se sont établies à 31 000 en 2023, soit une augmentation des pertes de 4 000. Nos offres de produits groupés et de tarifs réduits se sont avérées fructueuses, permettant d'atténuer les pertes et de réduire au minimum le remplacement de la technologie en faveur des services mobiles et des services Internet.
- Les **ajouts nets d'abonnés aux services de sécurité** se sont établis à 78 000 en 2023, soit une diminution de 21 000, en raison de l'accroissement du taux de désabonnement qui tient aux mêmes facteurs que ceux mentionnés à l'égard des abonnés aux services Internet, facteur contrebalancé en partie par l'augmentation de la demande à l'égard de nos offres de produits groupés et de notre gamme diversifiée de produits et services.
- Le **nombre de personnes couvertes par les services de soins de santé** se chiffrait à 69,5 millions à la fin de 2023, soit une augmentation de 1,8 million au cours des 12 derniers mois qui s'explique principalement par la croissance robuste de nos programmes d'aide aux employés et à la famille résultant à la fois des nouveaux clients et des clients existants dans toutes les régions où nous exerçons nos activités, ainsi que de la demande continue pour des solutions virtuelles.
- Le **nombre de membres des services de soins de santé virtuels** se chiffrait à 5,6 millions à la fin de 2023, soit une augmentation de 1,1 million au cours des 12 derniers mois qui s'explique par l'adoption continue de solutions virtuelles permettant aux Canadiens et à des gens d'ailleurs dans le monde de continuer d'obtenir en toute sécurité des soins en matière de santé et de bien-être.
- Le **nombre de transactions liées aux services de soin de santé numériques** s'est chiffré à 610,3 millions en 2023, soit une augmentation de 29,8 millions qui s'explique principalement par l'augmentation de l'échange rémunéré de données sur les soins de santé entre notre système de gestion des régimes d'assurance maladie et nos fournisseurs de soins de santé en raison de l'augmentation de la demande liée aux soins de santé non urgents de la part des patients.

Produits d'exploitation et autres produits – secteur TTech

Exercices clos les 31 décembre (en millions de dollars)	**2023**	2022	Variation
Produits tirés des services de réseau mobile	**6 927**	6 591	5,1 %
Produits tirés de l'équipement mobile et d'autres services	**2 290**	2 132	7,4 %
Services de données fixes[1]	**4 583**	4 351	5,3 %
Services de voix fixes	**761**	793	(4,0) %
Produits tirés de l'équipement fixe et d'autres services	**493**	481	2,5 %
Services de santé	**1 705**	913	86,7 %
Services liés à l'agriculture et aux biens de consommation	**347**	354	(2,0) %
Produits d'exploitation (tirés de contrats conclus avec des clients)	**17 106**	15 615	9,5 %
Autres produits	**84**	120	(30,0) %
Produits d'exploitation externes et autres produits	**17 190**	15 735	9,2 %
Produits intersectoriels	**15**	17	(11,8) %
Produits d'exploitation et autres produits du secteur TTech	**17 205**	15 752	9,2 %

1 Exclut les services de santé et les services liés à l'agriculture et aux biens de consommation.

Les produits d'exploitation et autres produits du secteur TTech ont augmenté de 1 453 millions de dollars en 2023.

Les **produits tirés des services de réseau mobile** ont augmenté de 336 millions de dollars, ou 5,1 %, en 2023, en raison principalement de la croissance du nombre d'abonnés des téléphones mobiles et du nombre d'abonnés des appareils connectés, ainsi que de la croissance des produits tirés des services d'itinérance. Ces facteurs ont été partiellement contrebalancés par l'effet de la diminution des tarifs des forfaits de base et de la baisse des produits tirés des frais d'utilisation excédentaire, comme il est mentionné précédemment dans le paragraphe portant sur les PMMA des téléphones mobiles.

Les **produits tirés de l'équipement mobile et d'autres services** ont augmenté de 158 millions de dollars en 2023, en raison de la proportion de téléphones intelligents à valeur plus élevée vendus. Ce facteur a été partiellement contrebalancé par une réduction des volumes contractuels découlant de l'intensification des activités promotionnelles axées sur les forfaits et de la concurrence extrême, outre le fait que davantage de clients profitent des offres dans le cadre du programme Apportez votre propre appareil.

Les **produits tirés des services de données fixes** se sont accrus de 232 millions de dollars en 2023 en raison de la croissance du nombre d'abonnés aux services Internet, aux services de sécurité et aux services de télévision, ainsi que de l'accroissement, quoique modéré, des produits par client découlant des mises à niveau des vitesses Internet de même que des modifications apportées aux tarifs. Cette croissance a été neutralisée en partie par la diminution des produits tirés des services de télévision par client, qui reflète une proportion accrue de clients optant pour des combinaisons de forfaits de télévision de moindre envergure et le remplacement de la technologie.

Les **produits tirés des services de voix fixes** ont reculé de 32 millions de dollars en 2023, ce qui reflète la baisse continue des produits tirés des services de voix patrimoniaux découlant du remplacement de la technologie ainsi que la retarification. La baisse a été partiellement atténuée par le succès qu'a connu notre offre de produits groupés, par nos efforts au chapitre de la rétention et par la migration des clients vers les plateformes IP.

Les **produits tirés de l'équipement fixe et d'autres services** ont augmenté de 12 millions de dollars en 2023, ce qui reflète les volumes de ventes plus élevés pour les entreprises et les consommateurs et la diminution des rabais sur l'équipement destiné aux consommateurs, facteurs partiellement contrebalancés par une réduction des travaux réalisés dans le cadre de projets d'aménagement résidentiels et commerciaux en raison du caractère non récurrent de projets importants menés en 2022 et de la hausse des taux d'intérêt qui a causé un ralentissement du marché de l'aménagement de biens immobiliers en 2023.

Les **produits tirés des services de santé** ont augmenté de 792 millions de dollars en 2023, en raison i) de notre acquisition de LifeWorks le 1er septembre 2022, y compris la croissance interne de la demande relative à nos solutions intégrées en matière de santé, de productivité, de retraite et d'avantages du personnel; ii) de l'adoption continue de nos solutions de soins virtuels; et iii) de la hausse des produits tirés des logiciels de gestion d'officine.

Les **produits tirés des services liés à l'agriculture et aux biens de consommation** ont diminué de 7 millions de dollars en 2023, ce qui reflète des turbulences temporaires et le contexte macroéconomique difficile, y compris un ralentissement de la demande relative aux abonnements et certains désabonnements à l'égard de notre logiciel SaaS (logiciel en tant que service) de gestion des produits destiné aux fabricants de biens de consommation. Ces facteurs ont été partiellement contrebalancés par l'augmentation des produits tirés de la recherche et des solutions de pharmacie en matière d'agriculture animale. Les produits tirés de nos services liés à l'agriculture et aux biens de consommation sont en grande partie libellés en dollars américains, et en 2023, par rapport à 2022, le dollar canadien s'est déprécié par rapport au dollar américain, ce qui a entraîné une incidence favorable sur les produits présentés pour l'exercice.

Les **autres produits** ont diminué de 36 millions de dollars en 2023, en raison principalement d'une diminution du montant net des reprises de provisions au titre d'un regroupement d'entreprises pour la période considérée, du caractère non récurrent d'un profit à l'acquisition du contrôle de LifeWorks à l'exercice précédent, et de la baisse des produits liés aux participations. Ces facteurs ont été partiellement contrebalancés par les profits liés à des projets immobiliers résidentiels réalisés avec une partie sans lien de dépendance.

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

Apport direct – secteur TTech

Exercices clos les 31 décembre (en millions de dollars)	Produits et services mobiles			Produits et services fixes[1]			Total – secteur TTech		
	2023	2022	Variation	**2023**	2022	Variation	**2023**	2022	Variation
Produits									
Services	**7 059**	6 697	5,4 %	**7 550**	6 582	14,7 %	**14 609**	13 279	10,0 %
Équipement	**2 158**	2 026	6,5 %	**339**	310	9,4 %	**2 497**	2 336	6,9 %
Produits d'exploitation (tirés de contrats conclus avec des clients)	**9 217**	8 723	5,7 %	**7 889**	6 892	14,5 %	**17 106**	15 615	9,5 %
Charges									
Charges directes	**2 911**	2 792	4,3 %	**2 682**	2 101	27,7 %	**5 593**	4 893	14,3 %
Apport direct	**6 306**	5 931	6,3 %	**5 207**	4 791	8,7 %	**11 513**	10 722	7,4 %

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

Les charges directes incluses dans les calculs de l'apport direct figurant dans les tableaux ci-dessus représentent des composantes du total des charges au titre de l'achat de biens et services et de la charge au titre des avantages du personnel présentées dans le tableau ci-dessous, et elles ont été calculées conformément aux méthodes comptables utilisées pour déterminer les montants totaux présentés dans les états financiers. L'apport direct du secteur TTech a augmenté de 791 millions de dollars, ou 7,4 %, en 2023.

L'apport direct provenant des produits et services mobiles du secteur TTech a augmenté de 375 millions de dollars, ou 6,3 %, en 2023, ce qui reflète surtout la croissance du nombre d'abonnés aux services mobiles, l'augmentation des marges liées aux services d'itinérance tenant à l'augmentation des voyages internationaux et l'augmentation des marges liées à l'équipement. Ces facteurs ont été partiellement contrebalancés par l'effet de la diminution des tarifs des forfaits de base et de la baisse des produits tirés des frais d'utilisation excédentaire, comme il est mentionné précédemment dans le paragraphe portant sur les PMMA des téléphones mobiles, et par la hausse des commissions attribuables à l'augmentation de l'achalandage dans les commerces de détail.

L'apport direct provenant des produits et services fixes du secteur TTech a augmenté de 416 millions de dollars, ou 8,7 %, en 2023, ce qui reflète la croissance des services de santé, y compris les acquisitions d'entreprises et la croissance interne; l'augmentation des marges liées aux services Internet et aux services de sécurité tenant à la croissance du nombre d'abonnés et à l'accroissement, quoique modéré, des produits par client découlant des mises à niveau des vitesses Internet et des modifications apportées aux tarifs; et la croissance interne des services de santé. Ces facteurs ont été partiellement contrebalancés par le remplacement de la technologie, qui a entraîné une diminution des marges liées aux services de télévision et aux services de voix patrimoniaux, ainsi que par la baisse des marges relatives aux solutions liées à l'agriculture et aux biens de consommation découlant des turbulences temporaires et le contexte macroéconomique difficile.

Charges d'exploitation – secteur TTech

Exercices clos les 31 décembre (en millions de dollars)	**2023**	2022	Variation
Achat de biens et services[1]	**7 649**	7 016	9,0 %
Charge au titre des avantages du personnel[1]	**3 834**	3 039	26,2 %
Charges d'exploitation du secteur TTech	**11 483**	10 055	14,2 %

1 Comprend les coûts de restructuration et autres coûts.

Les charges d'exploitation du secteur TTech ont augmenté de 1 428 millions de dollars en 2023. Se reporter au paragraphe portant sur le *BAIIA du secteur TTech* ci-dessous pour plus de détails.

BAIIA – secteur TTech

Exercices clos les 31 décembre (en millions de dollars, sauf les marges)	**2023**	2022	Variation
BAIIA	**5 722**	5 697	0,4 %
Ajouter : coûts de restructuration et autres coûts compris dans le BAIIA	**652**	180	n.s.
Ajouter (déduire) : autres pertes (produits) liés à la participation découlant des coentreprises immobilières	**1**	(3)	n.s.
BAIIA ajusté	**6 375**	5 874	8,5 %
Marge du BAIIA[1] (en %)	**33,3**	36,2	(2,9) pts
Marge du BAIIA ajusté[1] (en %)	**37,1**	37,3	(0,2) pt

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

Le BAIIA du secteur TTech a augmenté de 25 millions de dollars, ou 0,4 %, en 2023. Ayant en partie contrebalancé les facteurs de croissance dont il est fait mention au paragraphe portant sur le *BAIIA du secteur TTech* ci-dessous, le BAIIA reflète également la hausse des coûts de restructuration et autres coûts de 472 millions de dollars en 2023, en raison surtout des programmes d'efficience et d'efficacité, compte tenu de la rationalisation de biens immobiliers, ainsi que la comptabilisation de montants non récurrents de 68 millions de dollars découlant de la ratification de la nouvelle convention collective que nous avons conclue avec le STT.

Le BAIIA ajusté du secteur TTech a augmenté de 501 millions de dollars, ou 8,5 %, en 2023, ce qui reflète i) l'augmentation des produits tirés des services de réseau mobile, des services Internet résidentiels et des services de sécurité tenant pour l'essentiel à la croissance du nombre d'abonnés; ii) les vastes efforts de réduction des coûts, y compris les réductions de la main-d'œuvre, les synergies générées entre LifeWorks et notre entreprise dans le domaine de la santé, et l'impartition accrue du secteur TTech au secteur ECPN, ainsi que les économies réalisées au chapitre des frais de marketing, des frais discrétionnaires et des frais administratifs; iii) les apports externes provenant des acquisitions, principalement LifeWorks, et la hausse des coûts liés à sa main-d'œuvre comptabilisés à l'actif; et iv) l'augmentation des marges liées à l'équipement mobile. Ces facteurs ont été neutralisés en partie par i) la hausse de la rémunération fondée sur le mérite; ii) la hausse des coûts liés à l'accroissement de nos capacités numériques, compte tenu de l'augmentation du nombre de licences basées sur l'abonnement, des coûts liés aux contractuels et des coûts liés à l'utilisation des services fondés sur l'infonuagique; iii) la diminution des marges liées aux services de télévision et aux services de voix patrimoniaux découlant du remplacement de la technologie; iv) la hausse des créances douteuses; et v) la baisse des marges relatives aux solutions liées à l'agriculture et aux biens de consommation.

La marge du BAIIA ajusté a diminué de 0,2 point de pourcentage en 2023. Cette diminution est en grande partie attribuable à notre diversification continue dans des secteurs émergents qui génèrent généralement des marges moins élevées et sont moins capitalistiques que les télécommunications traditionnelles, y compris l'acquisition de LifeWorks, ainsi qu'à la hausse des coûts liés aux licences logicielles basées sur l'abonnement et à l'infrastructure infonuagique découlant de l'élargissement de nos capacités numériques, tout en travaillant aux premières étapes de la mise hors service de certains serveurs sur site et d'autres processus organisationnels. Ces facteurs ont été partiellement contrebalancés par nos vastes programmes d'efficience et d'efficacité au chapitre des coûts dont il est fait mention ci-dessus.

BAIIA ajusté moins les dépenses d'investissement – secteur TTech

Exercices clos les 31 décembre (en millions de dollars)	**2023**	2022	Variation
BAIIA ajusté	**6 375**	5 874	8,5 %
Dépenses d'investissement	**(2 697)**	(3 337)	(19,2) %
BAIIA ajusté moins les dépenses d'investissement[1]	**3 678**	2 537	45,0 %

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

Le BAIIA ajusté du secteur TTech, moins les dépenses d'investissement, s'est accru de 1 141 millions de dollars en 2023. Se reporter à la *rubrique 7.3* pour une analyse plus détaillée des dépenses d'investissement.

BAII – secteur TTech

Exercices clos les 31 décembre (en millions de dollars)	**2023**	2022	Variation
BAIIA	**5 722**	5 697	0,4 %
Amortissement des immobilisations corporelles	**(2 328)**	(2 064)	12,8 %
Amortissement des immobilisations incorporelles	**(1 309)**	(1 051)	24,5 %
BAII[1]	**2 085**	2 582	(19,2) %

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

Le BAII du secteur TTech a diminué de 497 millions de dollars en 2023. Les amortissements ont augmenté, ce qui reflète les acquisitions d'entreprises et la croissance des immobilisations au cours des 12 derniers mois, y compris l'élargissement de notre réseau à fibres optiques et le déploiement de notre réseau 5G, l'augmentation de l'amortissement des contrats de location visant des installations réseau, ainsi que l'augmentation de l'amortissement découlant de la rationalisation de biens immobiliers.

5.5 Secteur Expérience client propulsée par le numérique – TELUS International

Tendances – secteur ECPN

La tendance historique au chapitre des produits tirés du secteur ECPN au cours des huit derniers trimestres reflète la croissance de notre clientèle interne, l'intensification des nouveaux programmes de services offerts aux clients existants ainsi que la croissance découlant des acquisitions, y compris notre acquisition de WillowTree le 3 janvier 2023. L'augmentation des produits comprend également les produits tirés des services internes fournis au secteur TTech. Au cours de l'exercice clos le 31 décembre 2023, nous avons enregistré une baisse plus importante que prévu de la demande en termes de volumes de services de certains de nos clients les plus importants du secteur des technologies, particulièrement en Europe, laquelle est devenue plus marquée au deuxième trimestre de 2023. Parallèlement, plusieurs de nos clients clés ont également commencé à mettre en place des mesures vigoureuses afin de réduire leurs coûts, ce qui a entraîné des retards et des réductions à court terme en ce qui a trait aux engagements de dépenses.

La charge au titre de l'achat de biens et services et la charge au titre des avantages du personnel ont augmenté en raison de l'augmentation du nombre de membres de notre équipe du secteur ECPN visant à répondre à la hausse des volumes liés à nos clients nouveaux et existants, y compris ceux provenant de l'acquisition de WillowTree, de la hausse des salaires moyens au fil du temps, des programmes d'efficience opérationnelle au chapitre des coûts, des variations des exigences liées à la main-d'œuvre externe afin de prendre en charge la croissance de nos activités de services numériques, des variations de nos effectifs reposant sur l'externalisation ouverte pour appuyer nos activités en matière d'IA, des augmentations de nos coûts liés aux licences de logiciels découlant de l'augmentation du nombre de membres de notre équipe et des augmentations des frais administratifs et des coûts liés aux installations pour soutenir la croissance de l'ensemble de l'entreprise et les acquisitions. À compter du deuxième trimestre de 2023, la charge au titre des avantages du personnel a été favorisée par les initiatives d'efficience opérationnelle au chapitre des coûts liés au personnel ayant donné lieu à une réduction du nombre de membres de notre équipe en raison de la baisse de la demande en termes de volumes de services de certains de nos clients, à une composition favorable de la main-d'œuvre provenant de régions à plus faible coût, de même qu'à des ajustements de la rémunération variable axée sur le rendement.

Les amortissements ont augmenté, en raison de la croissance de nos immobilisations aux fins de la prise en charge de l'expansion de nos sites de prestation de services nécessaire pour répondre à la demande des clients, ainsi que de la croissance des immobilisations incorporelles comptabilisée à l'égard de nos acquisitions d'entreprises, y compris notre acquisition de WillowTree.

Indicateurs opérationnels – secteur ECPN

Exercices clos les 31 décembre (en millions de dollars)	**2023**	2022	Variation
Produits d'exploitation par marché vertical de l'industrie			
Technologies et jeux	**1 594**	1 495	6,6 %
Communications et médias	**871**	755	15,4 %
Commerce électronique et technologies financières	**386**	380	1,6 %
Soins de santé	**215**	76	n.s.
Services bancaires, services financiers et assurances	**202**	207	(2,4) %
Tous les autres[1]	**387**	301	28,6 %
	3 655	3 214	13,7 %
Produits d'exploitation par région géographique			
Europe	**1 108**	1 146	(3,3) %
Amérique du Nord	**1 070**	808	32,4 %
Asie-Pacifique	**852**	770	10,6 %
Amérique centrale et autres[2]	**625**	490	27,6 %
	3 655	3 214	13,7 %

1 « Tous les autres » comprend, notamment, les marchés verticaux des voyages et de l'hôtellerie, de l'énergie et des services publics, du commerce de détail et des produits de consommation emballés.

2 « Autres » comprend l'Amérique du Sud et l'Afrique.

Dans l'ensemble de nos marchés verticaux, les taux de croissance des produits présentés ont été favorisés par le raffermissement du dollar américain et de l'euro par rapport au dollar canadien comparativement à l'exercice précédent.

Les produits tirés du marché vertical Technologies et jeux ont augmenté de 99 millions de dollars en 2023, en raison de la croissance continue liée à un certain nombre de clients du secteur des technologies et de l'ajout de nouveaux clients, laquelle a été partiellement contrebalancée par la baisse des produits de l'un de nos principaux clients, une société de médias sociaux de premier plan. Les produits tirés du marché vertical Communications et médias ont augmenté de 116 millions de dollars en 2023, en raison principalement de l'accroissement des services fournis au secteur TTech et de l'ajout de nouveaux clients découlant de notre acquisition de WillowTree. Les produits tirés du marché vertical Commerce électronique et technologies financières ont augmenté de 6 millions de dollars en 2023, en raison de l'appréciation du dollar américain par rapport au dollar canadien et de la hausse des volumes de services fournis à nos clients du marché vertical Commerce électronique, facteur partiellement contrebalancé par une baisse des volumes de services fournis à nos clients des technologies financières. Les produits tirés du marché vertical Soins de santé ont augmenté de 139 millions de dollars en 2023, en raison principalement de l'accroissement des services fournis à l'unité opérationnelle des soins de santé du secteur TTech. Les produits tirés du marché vertical Services bancaires, services financiers et assurances ont diminué de 5 millions de dollars en 2023 en raison de la baisse des volumes de services d'une institution financière mondiale de premier plan, facteur partiellement contrebalancé par l'ajout de nouveaux clients découlant de notre acquisition de WillowTree.

Nous servons nos clients, qui sont principalement situés en Amérique du Nord et en Europe, à partir de multiples sites de prestation de services dans diverses régions géographiques. De plus, les clients de TELUS International AI Data Solutions (« TIAI ») ont principalement recours à des contractuels collaboratifs situés aux quatre coins du monde, et leurs activités ne sont pas limitées par l'emplacement de nos centres de prestation de services. En général, la croissance des produits dans chaque région géographique, excluant l'Europe, correspond à la croissance globale des activités et de nos produits consolidés. La diminution des produits en Europe au cours de l'exercice clos le 31 décembre 2023, par rapport à l'exercice précédent, est principalement attribuable à la baisse des volumes de services fournis aux clients du secteur des technologies de cette région. Le tableau ci-dessus présente les produits tirés des services générés dans chaque région géographique, en fonction de l'emplacement du centre de prestation de services ou de l'endroit où les services ont été fournis, pour les périodes présentées.

Produits d'exploitation et autres produits – secteur ECPN

Exercices clos les 31 décembre (en millions de dollars)	**2023**	2022	Variation
Produits d'exploitation (tirés de contrats conclus avec des clients)	**2 899**	2 677	8,3 %
Autres produits	**27**	—	n.s.
Produits d'exploitation externes et autres produits	**2 926**	2 677	9,3 %
Produits intersectoriels	**756**	537	40,8 %
Produits d'exploitation et autres produits du secteur ECPN	**3 682**	3 214	14,6 %

Les produits d'exploitation et autres produits du secteur ECPN ont augmenté de 468 millions de dollars en 2023.

Les **produits tirés de la prestation de solutions numériques et d'expérience client** ont augmenté de 222 millions de dollars en 2023, principalement en raison de la croissance de nos clients des marchés Technologies et jeux, Commerce électronique et technologies financières et des autres marchés verticaux, découlant des services additionnels offerts à certains clients existants et de l'ajout de nouveaux clients depuis l'exercice précédent, y compris les nouveaux clients provenant de l'acquisition de WillowTree. Cette croissance a été

partiellement contrebalancée par la baisse des produits de l'un de nos principaux clients, une société de médias sociaux de premier plan, ainsi que d'une institution financière mondiale. En outre, le raffermissement du dollar américain et de l'euro par rapport au dollar canadien a donné lieu à une incidence favorable des taux change sur les résultats d'exploitation du secteur ECPN. Les produits tirés des contrats libellés en dollars américains, en euros et en d'autres monnaies seront tributaires des variations des taux de change.

Les **autres produits** ont augmenté de 27 millions de dollars en 2023, en raison d'une révision à la baisse de nos estimations de certains critères de performance à l'égard des activités de WillowTree et d'une diminution de nos provisions au titre d'options de vente position vendeur liées à l'acquisition de la participation ne donnant pas le contrôle résiduelle dans WillowTree.

Les **produits intersectoriels** sont tirés des services fournis au secteur TTech, et comprennent les produits tirés de la convention-cadre conclue avec TELUS. Ces produits sont éliminés au moment de la consolidation de concert avec les charges connexes du secteur TTech. L'augmentation des produits intersectoriels vient des avantages concurrentiels que TELUS tire de la structure de coûts plus faibles dans le secteur ECPN, du fait que TELUS reçoit un nombre considérable de solutions numériques générant de la valeur, de solutions en matière d'expérience client, et de solutions liées aux télécommunications, à la santé et aux biens de consommation, tout en étant en mesure de conserver le contrôle sur la qualité des services connexes offerts et, sur une base consolidée, de conserver la marge qu'un tiers fournisseur gagnerait autrement.

Charges d'exploitation – secteur ECPN

Exercices clos les 31 décembre (en millions de dollars)	**2023**	2022	Variation
Achat de biens et services[1]	**659**	645	2,2 %
Charge au titre des avantages du personnel[1]	**2 314**	1 860	24,4 %
Charges d'exploitation du secteur ECPN	**2 973**	2 505	18,7 %

1 Comprend les coûts de restructuration et autres coûts.

Les charges d'exploitation du secteur ECPN ont augmenté de 468 millions de dollars en 2023. Se reporter au paragraphe portant sur le *BAIIA du secteur TTech* ci-dessous pour plus de détails.

BAIIA – secteur ECPN

Exercices clos les 31 décembre (en millions de dollars, sauf les marges)	**2023**	2022	Variation
BAIIA	**709**	709	— %
Ajouter : coûts de restructuration et autres coûts compris dans le BAIIA	**65**	60	n.s.
BAIIA ajusté[1]	**774**	769	0,9 %
Marge du BAIIA[2] (en %)	**19,3**	22,1	(2,8) pts
Marge du BAIIA ajusté[2] (en %)	**21,0**	23,9	(2,9) pts

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

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

Le BAIIA du secteur ECPN est demeuré inchangé et s'est établi à 709 millions de dollars en 2023. Le BAIIA ajusté du secteur ECPN a augmenté de 5 millions de dollars, ou 0,9 %, en 2023, tandis que la marge du BAIIA ajusté a diminué de 2,9 points de pourcentage. L'augmentation du BAIIA ajusté tient principalement aux autres produits découlant de la réévaluation de nos provisions au titre d'options de vente position vendeur, à l'incidence favorable des efforts visant à assurer l'efficience au chapitre des coûts qui ont commencé à être déployés au deuxième trimestre de 2023, aux variations de la composition de nos produits, et à la diminution de la rémunération fondée sur des actions; ces facteurs ont été partiellement contrebalancés par les déséquilibres liés aux coûts découlant de la réduction de la demande de services de certains de nos principaux clients du secteur des technologies, principalement en Europe, l'incidence de ce facteur ayant été plus importante au début du deuxième trimestre de 2023. Notamment, le BAIIA ajusté et la marge du BAIIA ajusté ont enregistré une amélioration séquentielle aux troisième et quatrième trimestres de 2023, reflétant l'incidence positive découlant des efforts visant à assurer l'efficience au chapitre des coûts, y compris la diminution du nombre de membres de l'équipe au sein du secteur ECPN en fonction de la réduction de la demande de services de certains de nos clients.

BAIIA ajusté moins les dépenses d'investissement – secteur ECPN

Exercices clos les 31 décembre (en millions de dollars)	**2023**	2022	Variation
BAIIA ajusté	**774**	769	0,9 %
Dépenses d'investissement	**(125)**	(135)	(7,4) %
BAIIA ajusté moins les dépenses d'investissement[1]	**649**	634	2,4 %

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

Le BAIIA ajusté du secteur ECPN, moins les dépenses d'investissement, a augmenté de 15 millions de dollars en 2023. Se reporter à la *rubrique 7.3* pour une analyse plus détaillée des dépenses d'investissement.

BAII – secteur ECPN

Exercices clos les 31 décembre (en millions de dollars)	**2023**	2022	Variation
BAIIA	**709**	709	— %
Amortissement des immobilisations corporelles	**(186)**	(162)	14,8 %
Amortissement des immobilisations incorporelles	**(246)**	(175)	40,6 %
BAII[1]	**277**	372	(25,5) %

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

Le BAII du secteur ECPN a diminué de 95 millions de dollars en 2023, en raison principalement de la hausse des amortissements découlant de l'acquisition de WillowTree et des immobilisations incorporelles correspondantes acquises le 3 janvier 2023.

6. Évolution de la situation financière

Situation financière : (en millions de dollars)	Aux 31 décembre **2023**	2022	Variation	Les variations survenues comprennent ce qui suit :
Actifs courants				
Trésorerie et placements temporaires, montant net	**864**	974	(110)	Se reporter à la *rubrique 7*, *« Situation de trésorerie et sources de financement »*.
Débiteurs	**3 597**	3 316	281	Augmentation principalement attribuable à une hausse des créances clients liées à des produits fixes et mobiles découlant de la croissance des produits et de l'augmentation des débiteurs externes tenant aux récentes acquisitions.
Impôt sur le résultat et autres impôts et taxes à recevoir	**205**	124	81	Excédent des acomptes provisionnels versés pour le cumul à ce jour sur la charge d'impôt sur le résultat.
Stocks	**484**	537	(53)	Diminution principalement attribuable aux promotions saisonnières et au calendrier des stocks en transit.
Actifs sur contrat	**445**	441	4	Se reporter à la description des actifs sur contrat non courants.
Charges payées d'avance	**682**	617	65	Augmentation tenant aux coûts engagés pour obtenir ou exécuter des contrats conclus avec des clients et au paiement anticipé au titre des contrats d'entretien, déduction faite de l'amortissement des immobilisations incorporelles.
Actifs dérivés courants	**36**	83	(47)	Diminution du montant nominal des éléments de couverture.
Passifs courants				
Emprunts à court terme	**104**	104	—	Se reporter à la *note 22* des états financiers consolidés.
Créditeurs et charges à payer	**3 391**	3 952	(561)	Diminution tenant principalement à une réduction des passifs associée aux dettes fournisseurs et aux dépenses d'investissement. Se reporter à la *note 23* des états financiers consolidés.
Impôt sur le résultat et autres impôts et taxes à payer	**126**	112	14	Insuffisance des acomptes provisionnels pour le cumul à ce jour sur la charge d'impôt sur le résultat.
Dividendes à payer	**550**	502	48	Incidence de l'augmentation du taux de dividende et du nombre d'actions en circulation.
Facturation par anticipation et dépôts de clients	**971**	891	80	Augmentation de la facturation par anticipation tenant essentiellement à la croissance de l'entreprise au cours de la période. Se reporter à la *note 24* des états financiers consolidés.
Provisions	**317**	166	151	Augmentation découlant principalement des provisions liées au personnel.
Tranche courante de la dette à long terme	**3 994**	2 541	1 453	Augmentation découlant du reclassement de la dette à long terme relativement à l'arrivée à l'échéance, en avril 2024, des billets de série CK d'un montant de 1,1 milliard de dollars et de l'arrivée à l'échéance d'une facilité de crédit bancaire de TELUS de 1,1 milliard de dollars en juillet 2024, facteurs partiellement contrebalancés par l'arrivée à l'échéance, en mars 2023, des billets de série CJ d'un montant de 500 millions de dollars et par une diminution de l'encours du papier commercial.
Passifs dérivés courants	**25**	18	7	Augmentation du montant nominal des éléments de couverture.
Fonds de roulement (actifs courants moins les passifs courants)	**(3 165)**	(2 194)	(971)	TELUS a habituellement un fonds de roulement négatif. Se reporter à *« Plan financier et plan de gestion de la structure du capital »*, à la *rubrique 4.3*, ainsi qu'à la *note 4 c)* des états financiers consolidés.

Situation financière : (en millions de dollars)	Aux 31 décembre **2023**	2022	Variation	Les variations survenues comprennent ce qui suit :
Actifs non courants				
Immobilisations corporelles, montant net	**17 248**	17 084	164	Se reporter à *« Dépenses d'investissement »* à la *rubrique 7.3*, *« Flux de trésorerie affectés aux activités d'investissement »* ainsi qu'à *« Amortissement des immobilisations corporelles »* à la *rubrique 5.3*, *« Résultats d'exploitation consolidés »*.
Immobilisations incorporelles, montant net	**19 721**	19 239	482	Se reporter à *« Dépenses d'investissement »* à la *rubrique 7.3*, *« Flux de trésorerie affectés aux activités d'investissement »* ainsi qu'à *« Amortissement des immobilisations incorporelles »* à la *rubrique 5.3*, *« Résultats d'exploitation consolidés »*.
Goodwill, montant net	**10 058**	9 131	927	Augmentation tenant principalement à l'acquisition de WillowTree et à des acquisitions d'entreprises non significatives sur une base individuelle. Se reporter à la *note 18* des états financiers consolidés.
Actifs sur contrat	**303**	320	(17)	Diminution imputable à la réduction du nombre d'appareils financés, contrebalancée par nos programmes Option Retour et Paiements faciles de TELUS.
Autres actifs à long terme	**2 493**	2 203	290	Se reporter à *note 20* des états financiers consolidés.
Passifs non courants				
Provisions	**744**	538	206	Augmentation nette découlant principalement des acquisitions d'entreprises.
Dette à long terme	**23 355**	22 496	859	Se reporter à la *rubrique 7.4*, « *Flux de trésorerie provenant des activités de financement* ».
Autres passifs à long terme	**867**	636	231	Augmentation principalement attribuable aux passifs dérivés et aux passifs au titre des régimes de retraite. Se reporter à la *note 27* des états financiers consolidés.
Impôt sur le résultat différé	**4 390**	4 455	(65)	Diminution générale des différences temporaires entre la valeur comptable et la valeur fiscale des actifs et des passifs.
Capitaux propres				
Capitaux propres attribuables aux actions ordinaires	**16 112**	16 569	(457)	Se reporter aux *états consolidés des variations des capitaux propres* dans les états financiers consolidés.
Participations ne donnant pas le contrôle	**1 190**	1 089	101	Se reporter aux *états consolidés des variations des capitaux propres* dans les états financiers consolidés.

7. Situation de trésorerie et sources de financement

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

7.1 Aperçu

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

Flux de trésorerie

Exercices clos les 31 décembre (en millions de dollars)	**2023**	2022	Variation
Flux de trésorerie provenant des activités d'exploitation	**4 499**	4 811	(312)
Flux de trésorerie affectés aux activités d'investissement	**(4 748)**	(5 408)	660
Flux de trésorerie provenant des activités de financement	**139**	848	(709)
Augmentation (diminution) de la trésorerie et des placements temporaires, montant net	**(110)**	251	(361)
Trésorerie et placements temporaires, montant net au début	**974**	723	251
Trésorerie et placements temporaires, montant net à la fin	**864**	974	(110)

7.2 Flux de trésorerie provenant des activités d'exploitation

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

Exercices clos les 31 décembre (en millions de dollars)	**2023**	2022	Variation
Produits d'exploitation et autres produits (se reporter à la *rubrique 5.3*)	**20 116**	18 412	1 704
Achat de biens et services (se reporter à la *rubrique 5.3*)	**(7 537)**	(7 107)	(430)
Charge au titre des avantages du personnel (se reporter à la *rubrique 5.3*)	**(6 148)**	(4 899)	(1 249)
Coûts de restructuration et autres coûts, déduction faite des décaissements	**206**	69	137
Charge de rémunération fondée sur des actions, déduction faite des paiements	**117**	122	(5)
Charge au titre des régimes à prestations définies du personnel, montant net	**72**	101	(29)
Cotisations de l'employeur aux régimes à prestations définies du personnel	**(28)**	(44)	16
Variations latentes de la composante à terme des accords d'achat d'énergie virtuels (se reporter à la *rubrique 5.3*)	**—**	(193)	193
Intérêts payés	**(1 196)**	(816)	(380)
Intérêts reçus	**23**	17	6
Paiements d'impôt sur le résultat, déduction faite des économies reçues	**(389)**	(519)	130
Autres variations du fonds de roulement lié aux activités d'exploitation	**(747)**	(332)	(415)
Flux de trésorerie provenant des activités d'exploitation	**4 499**	4 811	(312)

Les flux de trésorerie provenant des activités d'exploitation ont diminué de 312 millions de dollars en 2023.

- Les coûts de restructuration et autres coûts, déduction faite des décaissements, ont représenté une variation nette de 137 millions de dollars en 2023 et se rapportaient essentiellement aux initiatives en matière d'efficience et d'efficacité au chapitre des coûts. Nous avons mis en œuvre un plus grand nombre d'initiatives de rationalisation de biens immobiliers dans le cadre desquelles les frais accessoires seront décaissés sur plusieurs années et le calendrier des décaissements au titre des coûts liés au personnel devrait s'étendre partiellement au prochain exercice. Les coûts de restructuration et autres coûts, déduction faite des décaissements, tiennent également compte de montants non récurrents de 68 millions de dollars découlant de la ratification de la nouvelle convention collective que nous avons conclue avec le Syndicat des travailleurs(euses) en télécommunications (« STT »), section locale 1944 du Syndicat des Métallos, et qui ont été payés au deuxième trimestre de 2023.
- Les intérêts payés ont augmenté de 380 millions de dollars en 2023, en raison principalement i) de l'émission de billets de série CAJ au premier trimestre de 2023 et de l'émission de billets en trois tranches au troisième trimestre de 2023 comme il est décrit à la *rubrique 7.4*; ii) de l'augmentation des prélèvements sur la facilité de crédit de TELUS International tenant au financement de l'acquisition de WillowTree; iii) de la facilité de crédit bancaire non renouvelable et non garantie de 1,1 milliard de dollars qui arrivera à échéance le 9 juillet 2024 sur laquelle un montant a été prélevé au cours du troisième trimestre de 2022; et iv) de l'augmentation des intérêts payés sur le papier commercial tenant à la hausse des taux d'intérêt.
- Les paiements d'impôt sur le résultat, déduction faite des économies reçues, ont diminué de 130 millions de dollars en 2023, ce qui s'explique principalement par la diminution des acomptes provisionnels au titre de l'impôt devant être versés en raison de la baisse du bénéfice avant impôt.
- Pour une analyse des autres variations du fonds de roulement lié aux activités d'exploitation, se reporter à la *rubrique 6*, *« Évolution de la situation financière »*, ainsi qu'à la *note 31 a)* des états financiers consolidés.

7.3 Flux de trésorerie affectés aux activités d'investissement

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

Exercices clos les 31 décembre (en millions de dollars)	**2023**	2022	Variation
Paiements en trésorerie au titre des immobilisations, excluant les licences de spectre	**(3 182)**	(3 647)	465
Paiements en trésorerie au titre des licences de spectre	**(29)**	—	(29)
Paiements en trésorerie au titre des acquisitions, montant net	**(1 289)**	(1 547)	258
Avances aux coentreprises immobilières et aux entreprises associées et participations dans les coentreprises immobilières et les entreprises associées	**(138)**	(21)	(117)
Sommes reçues des coentreprises immobilières	**10**	5	5
Produit de cessions	**12**	16	(4)
Investissement dans des placements de portefeuille et autres	**(132)**	(214)	82
Flux de trésorerie affectés aux activités d'investissement	**(4 748)**	(5 408)	660

Les flux de trésorerie affectés aux activités d'investissement ont diminué de 660 millions de dollars en 2023.

- La diminution des paiements en trésorerie au titre des immobilisations, excluant les licences de spectre en 2023, s'explique principalement par ce qui suit :
  - L'augmentation de 185 millions de dollars en 2023 des paiements relatifs aux dépenses d'investissement tenant au moment auquel les paiements ont été effectués.
  - Une diminution des dépenses d'investissement de 650 millions de dollars (se reporter au tableau *« Mesures des dépenses d'investissement »* et à l'analyse ci-dessous).
- Les paiements en trésorerie au titre des licences de spectre ont augmenté de 29 millions de dollars en 2023, en raison de l'acquisition de licences de spectre relatives aux SSFE-1 et pour les services radio à large bande.
- Les paiements en trésorerie au titre des acquisitions, montant net, ont diminué de 258 millions de dollars en 2023, car nous avons effectué des paiements en trésorerie au titre de l'acquisition de WillowTree, comme il est mentionné à la *rubrique 1.3*, ainsi que pour d'autres acquisitions d'entreprises non significatives sur une base individuelle dont les activités sont complémentaires à nos lignes d'activité existantes. En comparaison, nous avons fait, en 2022, l'acquisition de Fully Managed Inc., de Vivint Smart Home, Inc. et de LifeWorks, ainsi que d'autres acquisitions d'entreprises non significatives sur une base individuelle qui sont complémentaires à nos lignes d'activité existantes.
- Les avances aux coentreprises immobilières et aux entreprises associées et les participations dans les coentreprises immobilières et les entreprises associées ont augmenté de 117 millions de dollars en 2023, en raison principalement de notre participation dans Miovision Technologies Incorporated. Pour de plus amples renseignements, se reporter à la *note 21* des états financiers consolidés.
- L'investissement dans des placements de portefeuille et autres a diminué de 82 millions de dollars en 2023, en raison principalement d'une diminution des stocks d'immobilisations, ainsi que de l'investissement dans un plus grand nombre de placements de portefeuille en 2022.

Mesures des dépenses d'investissement

Exercices clos les 31 décembre (en millions de dollars, sauf le ratio d'intensité)	**2023**	2022	Variation
Dépenses d'investissement[1]			
Secteur Solutions technologiques de TELUS (« TTech »)			
Activités du secteur TTech	**2 611**	3 269	(20,1) %
Aménagement immobilier au sein du secteur TTech	**86**	68	26,5 %
	2 697	3 337	(19,2) %
Secteur Expérience client propulsée par le numérique – TELUS International (« ECPN »)	**125**	135	(7,4) %
Données consolidées	**2 822**	3 472	(18,7) %
Intensité des dépenses d'investissement du secteur TTech[2] (en %)	**15**	21	(6) pts
Intensité des dépenses d'investissement du secteur ECPN[2] (en %)	**3**	4	(1) pt
Intensité des dépenses d'investissement consolidées[2] (en %)	**14**	18	(4) pts

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

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

Les **dépenses d'investissement consolidées** ont diminué de 650 millions de dollars en 2023. Une tranche de 658 millions de dollars de cette diminution est attribuable aux activités du secteur TTech, en raison principalement du ralentissement prévu du déploiement des réseaux à fibres optiques et des réseaux mobiles ainsi que du développement de systèmes, conformément à nos objectifs de déploiement pour 2023, par rapport à l'accélération des investissements en 2022. Nos dépenses d'investissement ont contribué à i) la croissance du nombre d'abonnés aux services Internet ainsi qu'aux services de télévision et de sécurité, ainsi qu'à l'augmentation du nombre de foyers connectés à notre réseau à fibres optiques; ii) l'augmentation de la couverture de notre réseau 5G; iii) l'élargissement de nos offres et capacités en matière de produits de services de santé, et le soutien de l'intégration des activités; et iv) l'amélioration de nos capacités en matière de développement de produits et de solutions numériques afin d'accroître la capacité et la fiabilité de notre système. Les dépenses d'investissement liées aux projets d'aménagement immobilier du secteur TTech ont augmenté de 18 millions de dollars en 2023, en raison de l'augmentation des dépenses d'investissement visant à soutenir la construction de projets d'aménagement pluriannuels, y compris TELUS Ocean et d'autres immeubles commerciaux en Colombie-Britannique. Au 31 décembre 2023, notre réseau 5G couvrait plus de 31,6 millions de Canadiens, soit environ 86 % de la population.

7.4 Flux de trésorerie provenant des activités de financement

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

Exercices clos les 31 décembre (en millions de dollars)	**2023**	2022	Variation
Dividendes versés aux détenteurs d'actions ordinaires	**(1 315)**	(1 188)	(127)
Émission (remboursement) d'emprunts à court terme, montant net	**(2)**	(17)	15
Émission de titres de créance à long terme	**9 223**	10 271	(1 048)
Remboursements par anticipation et à l'échéance de titres de créance à long terme	**(7 690)**	(8 049)	359
Actions d'une filiale achetées des détenteurs de participations ne donnant pas le contrôle, montant net	**(57)**	(123)	66
Autres	**(20)**	(46)	26
Flux de trésorerie provenant des activités de financement	**139**	848	(709)

Les flux de trésorerie provenant des activités de financement ont diminué de 709 millions de dollars en 2023.

Dividendes versés aux détenteurs d'actions ordinaires

Le fiduciaire du régime de réinvestissement des dividendes et d'actionnariat des employés a acquis des actions propres aux fins de ce régime plutôt que d'acquérir des actions ordinaires sur le marché boursier. Avec prise d'effet pour les dividendes versés le 1er octobre 2019, nous avons émis des actions ordinaires à même les actions propres à un escompte de 2 %. Les paiements en trésorerie au titre des dividendes ont augmenté de 127 millions de dollars en 2023, résultat qui reflète la hausse des taux de dividende en vertu de notre programme de croissance du dividende (se reporter à la *rubrique 4.3*) et l'augmentation du nombre d'actions en circulation. Ces facteurs ont été neutralisés en partie par le nombre plus élevé d'actions émises en vertu du régime de réinvestissement des dividendes et d'actionnariat actualisé. Au cours de 2023, le fiduciaire du régime de réinvestissement des dividendes et d'actionnariat des employés a acquis des actions ordinaires pour un montant de 748 millions de dollars.

En janvier 2024, nous avons versé des dividendes de 359 millions de dollars aux détenteurs d'actions ordinaires, et le fiduciaire a racheté des actions propres ordinaires en vertu du régime de réinvestissement des dividendes pour un montant de 191 millions de dollars, portant le total à 550 millions de dollars.

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

Au premier trimestre de 2023, nous avons utilisé des montants qui nous ont été avancés par une fiducie de titrisation sans lien de dépendance afin de financer le fonds de roulement. Ces montants ont été remboursés au troisième trimestre de 2023.

En comparaison, nous avons prélevé des montants au deuxième trimestre de 2022 et au début du troisième trimestre de 2022 avant de rembourser ces montants plus tard au cours du troisième trimestre de 2022.

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

En 2023, les émissions de titres de créance à long terme ont diminué de 1 048 millions de dollars, tandis que les remboursements par anticipation et à l'échéance de titres de créance à long terme ont diminué de 359 millions de dollars. Ces variations se composaient principalement de ce qui suit :

- Une diminution nette de l'encours du papier commercial de 437 millions de dollars, compte tenu de l'incidence des taux de change, le solde s'élevant à 1,0 milliard de dollars (0,8 milliard de dollars US) au 31 décembre 2023, par rapport au solde de 1,5 milliard de dollars (1,1 milliard de dollars US) au 31 décembre 2022. Lorsque nous l'utilisons, notre programme de papier commercial nous permet d'obtenir des fonds à plus faible coût que celui lié à notre facilité de crédit renouvelable et est entièrement garanti par la facilité de crédit renouvelable (se reporter à la *rubrique 7.6*, *« Facilités de crédit »*).
- Une augmentation des prélèvements nets sur la facilité de crédit de TELUS International de 867 millions de dollars, compte tenu de l'incidence des taux de change. Au 31 décembre 2023, les prélèvements nets sur la facilité consentie par un consortium d'institutions financières (excluant TELUS Corporation) s'élevaient à 1,4 milliard de dollars US, tandis qu'au 31 décembre 2022, les prélèvements nets se chiffraient à 689 millions de dollars US. L'augmentation des prélèvements nets sur la facilité de crédit de TELUS International a servi à financer l'acquisition de WillowTree. La facilité de crédit de TELUS International est sans recours pour TELUS Corporation.
- L'émission, le 28 mars 2023, de billets liés à la durabilité de premier rang non garantis à 4,95 % d'un montant de 500 millions de dollars, série CAJ, qui arriveront à échéance le 28 mars 2033. Le produit net a servi à rembourser l'encours de la dette, y compris le papier commercial, à réduire les montants en trésorerie en vertu d'une fiducie de titrisation sans lien de dépendance, ainsi qu'aux autres fins générales de la société.
- Le 8 septembre 2023, une émission de billets en trois tranches, soit : des billets liés à la durabilité de premier rang non garantis à 5,75 % de série CAK d'un montant de 850 millions de dollars, qui arriveront à échéance le 8 septembre 2033; des billets de premier rang non garantis à 5,95 % de série CAL d'un montant de 400 millions de dollars, qui arriveront à échéance le 8 septembre 2053; et des billets de premier rang non garantis à 5,60 % de série CAM d'un montant de 500 millions de dollars, qui arriveront à échéance le 9 septembre 2030. Le produit net de l'émission en trois tranches servira à rembourser l'encours de la dette, y compris le papier commercial, à réduire les montants en trésorerie en vertu d'une fiducie de titrisation sans lien de dépendance, ainsi qu'aux autres fins générales de la société.
- Le remboursement à l'échéance des billets à 3,35 % de série CJ d'un montant de 500 millions de dollars arrivant à échéance en mars 2023.

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

- Une diminution nette de l'encours du papier commercial, compte tenu de l'incidence des taux de change, le solde s'élevant à 442 millions de dollars par rapport au solde de 1,9 milliard de dollars (1,5 milliard de dollars US) au 31 décembre 2021.
- Une diminution des prélèvements nets sur la facilité de crédit de TELUS International de 148 millions de dollars, compte tenu de l'incidence des taux de change. Au 31 décembre 2021, les prélèvements nets se chiffraient à 854 millions de dollars US.
- L'émission, le 28 février 2022, de billets liés à la durabilité de premier rang non garantis à 3,40 % libellés en dollars américains d'un montant de 900 millions de dollars US qui arriveront à échéance le 13 mai 2032.
- L'émission, le 13 septembre 2022, de billets en trois tranches, soit : des billets liés à la durabilité de premier rang non garantis à 5,25 % de série CAG d'un montant de 1,1 milliard de dollars, qui arriveront à échéance le 15 novembre 2032; des billets de premier rang non garantis à 5,65 % de série CAH d'un montant de 550 millions de dollars, qui arriveront à échéance le 13 septembre 2052; et des billets de premier rang non garantis à 5,00 % de série CAI d'un montant de 350 millions de dollars, qui arriveront à échéance le 13 septembre 2029.
- Le prélèvement sur la facilité de crédit bancaire non renouvelable et non garantie de 1,1 milliard de dollars arrivant à échéance le 9 juillet 2024 auprès d'un consortium d'institutions financières qui a servi aux fins générales de la société.
- Le remboursement à l'échéance des débentures à 9,65 % de série 5 de TELUS Communications Inc. (« TCI ») d'un montant de 249 millions de dollars arrivant à échéance en avril 2022.

La durée moyenne à l'échéance de notre dette à long terme (excluant le papier commercial, les facilités de crédit bancaire de TELUS, les composantes renouvelables de la facilité de crédit de TELUS International, les obligations locatives et les autres passifs au titre de la dette à long terme) était de 11,3 ans au 31 décembre 2023, en baisse comparativement à 12,1 ans au 31 décembre 2022. De plus, le coût moyen pondéré de notre dette à long terme (excluant le papier commercial, les facilités de crédit bancaire de TELUS, les composantes renouvelables de la facilité de crédit de TELUS International, les obligations locatives et les autres passifs au titre de la dette à long terme) était de 4,33 % au 31 décembre 2023, soit une augmentation par rapport à 4,03 % au 31 décembre 2022.

Actions d'une filiale émises et vendues aux (achetées des) détenteurs de participations ne donnant pas le contrôle, montant net

Au deuxième trimestre de 2023, nous avons acheté 2,5 millions d'actions à droit de vote multiple de TELUS International d'un détenteur de participations ne donnant pas le contrôle. Au 31 décembre 2023, TELUS détenait environ 56,0 % des actions en circulation, 1,3 % des actions à droit de vote subalterne en circulation, 90,8 % des actions à droit de vote multiple en circulation et 85,4 % des droits de vote en circulation de TELUS International.

En comparaison, au deuxième trimestre de 2022, nous avons acheté des actions de TELUS International d'un détenteur de participations ne donnant pas le contrôle. Au quatrième trimestre de 2022, nous avons également acheté des actions supplémentaires de TELUS International au moyen d'achats sur le marché.

Autres

En 2023, nous avons engagé des frais d'émission de titres de créance relativement à l'émission de billets liés à la durabilité de premier rang non garantis à 4,95 %, série CAJ, au premier trimestre, et à l'émission de billets en trois tranches le 8 septembre 2023, soit une diminution par rapport aux frais d'émission de titres de créance engagés en 2022 relativement à l'émission de billets liés à la durabilité à 3,40 % libellés en dollars américains en février 2022 et à l'émission de billets en trois tranches en septembre 2022.

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

La **dette nette** au 31 décembre 2023 s'établissait à 26,5 milliards de dollars, soit une hausse de 2,3 milliards de dollars par rapport à l'exercice précédent, découlant principalement de l'émission, au troisième trimestre de 2023, de billets en trois tranches d'un montant de 1,75 milliard de dollars, comme il est décrit à la *rubrique 7.4*; de l'augmentation des prélèvements nets sur la facilité de crédit de TELUS International consentie par un consortium d'institutions financières (excluant TELUS Corporation), laquelle est sans recours pour TELUS Corporation; de l'émission de billets liés à la durabilité d'un montant de 500 millions de dollars, série CAJ, au premier trimestre de 2023, comme il est décrit à la *rubrique 7.4*; et d'une diminution de la trésorerie et des placements temporaires. Ces facteurs ont été neutralisés en partie par la diminution de l'encours du papier commercial et le remboursement à l'échéance des billets à 3,35 %, série CJ, au premier trimestre de 2023.

La **dette à taux fixe en proportion du total de la dette,** qui ne tient pas compte des obligations locatives et des autres passifs au titre de la dette à long terme, s'établissait à 87 % au 31 décembre 2023, soit une hausse par rapport à 86 % à l'exercice précédent, en raison essentiellement i) de l'émission de billets en trois tranches d'un montant de 1,75 milliard de dollars au troisième trimestre de 2023 et de l'émission de billets liés à la durabilité d'un montant de 500 millions de dollars, série CAJ, au premier trimestre de 2023, comme il est décrit à la *rubrique 7.4*; et ii) d'une diminution de l'encours du papier commercial, qui est classé comme une dette à taux variable aux fins de ce calcul. Ces facteurs ont été contrebalancés en partie par i) une augmentation des prélèvements nets sur la facilité de crédit de TELUS International consentie par un consortium d'institutions financières (excluant TELUS Corporation); et ii) le remboursement à l'échéance des billets à 3,35 %, série CJ, au premier trimestre de 2023.

Notre **ratio de la dette nette par rapport au BAIIA excluant les coûts de restructuration et autres coûts** appuie notre objectif financier qui consiste à maintenir des notations du crédit de première qualité, ce qui nous donne un accès raisonnable à des capitaux. Ce ratio s'établissait à 3,71 fois au 31 décembre 2023, en hausse par rapport à 3,63 fois à l'exercice précédent. L'incidence de l'augmentation, qui tient essentiellement aux acquisitions d'entreprises, sur les niveaux de la dette nette (qui étaient déjà élevés au cours de la période considérée et des périodes comparatives en raison de nos acquisitions de licences de spectre, soit notre actif à durée d'utilité indéterminée le plus important) a excédé l'incidence de la croissance du BAIIA excluant les coûts de restructuration et autres coûts. Au 31 décembre 2023, l'acquisition des licences de spectre a occasionné une augmentation du ratio d'environ 0,45. Les acquisitions d'entreprises au cours des 12 derniers mois ont donné lieu à une augmentation du ratio d'environ 0,17. En raison de nos récentes acquisitions de licences de spectre, nous avons accru notre spectre à l'échelle nationale, et ces licences représentent un investissement qui nous permettra d'accroître la capacité de notre réseau afin de continuer à soutenir la croissance de la demande pour des données, ainsi que la croissance des abonnés aux services mobiles. Étant donné les besoins de trésorerie pour les enchères de spectre dans la bande de fréquence de 600 MHz tenues en 2019, pour les enchères de spectre dans la bande de fréquence de 3 500 MHz tenues en 2021, pour les enchères de spectre dans la bande de fréquence de 3 800 MHz tenues en 2023 et pour les prochaines enchères de spectre des ondes millimétriques qui se tiendront en 2024, l'évaluation de l'indication et le moment auquel le ratio reviendra dans la fourchette cible sont encore à déterminer; cependant, nous comptons faire en sorte que le ratio soit ramené en deçà de 2,70 fois à moyen terme (par suite des enchères de spectre tenues en 2021 et en 2023, et lorsque celles de 2024 auront eu lieu), ce qui s'aligne sur notre stratégie à long terme. Bien que ce ratio sorte de notre fourchette cible à long terme, nous respectons le ratio de levier financier prévu par les clauses restrictives de nos facilités de crédit, en vertu desquelles nous devons nous assurer que notre ratio de levier financier n'était pas supérieur à 4,25:1,00 au 31 décembre 2023 (se reporter à la *rubrique 7.6*, *« Facilités de crédit »*).

Mesures de la situation de trésorerie et des sources de financement

Aux 31 décembre ou pour les périodes de 12 mois closes à ces dates	**2023**	2022	Variation
Composantes des ratios d'endettement et de couverture (en millions de dollars)			
Dette à long terme	**27 349**	25 037	2 312
Dette nette[1]	**26 494**	24 152	2 342
Bénéfice net	**867**	1 718	(851)
BAIIA excluant les coûts de restructuration et autres coûts[1]	**7 148**	6 646	502
Coûts de financement	**1 273**	632	641
Charges d'intérêts, montant net[1]	**1 272**	847	425
Ratios d'endettement			
Dette à taux fixe en proportion du total de la dette (excluant les obligations locatives et les autres passifs au titre de la dette à long terme) (en %)	**87**	86	1 pt
Durée moyenne jusqu'à l'échéance de la dette à long terme (excluant le papier commercial, les facilités de crédit bancaire de TELUS, les composantes renouvelables de la facilité de crédit de TELUS International, les obligations locatives et les autres passifs au titre de la dette à long terme) (en années)	**11,3**	12,1	(0,8)
Taux d'intérêt moyen pondéré de la dette à long terme (excluant le papier commercial, les facilités de crédit bancaire de TELUS, les composantes renouvelables de la facilité de crédit de TELUS International, les obligations locatives et les autres passifs au titre de la dette à long terme) (en %)	**4,33**	4,03	0,30 pt
Dette nette/BAIIA excluant les coûts de restructuration et autres coûts[1] (fois)	**3,71**	3,63	0,08
Ratios de couverture[1] (fois)			
Couverture par le bénéfice	**1,9**	3,6	(1,7)
Couverture des intérêts par le BAIIA excluant les coûts de restructuration et autres coûts	**5,6**	7,8	(2,2)
Autres mesures[1] (en %)			
Calculé selon les mesures conformes aux normes IFRS de l'IASB les plus comparables			
Ratio de dividendes lié aux actions ordinaires déclarés par rapport aux flux de trésorerie provenant des activités d'exploitation, moins les dépenses d'investissement	**126**	142	(16) pts
Calculé selon les mesures de la direction			
Ratio de distribution lié aux actions ordinaires – déduction faite de l'incidence du régime de réinvestissement des dividendes	**77**	95	(18) pts

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

Le **ratio de couverture par le bénéfice** s'est établi à 1,9 fois pour la période de 12 mois close le 31 décembre 2023, en baisse par rapport à 3,6 fois à l'exercice précédent. La baisse du bénéfice avant les coûts d'emprunt et l'impôt sur le résultat a donné lieu à une baisse de 0,9 du ratio, tandis qu'une hausse des coûts d'emprunt a donné lieu à une baisse de 0,8 du ratio. Les coûts de restructuration et autres coûts ont eu une incidence sur le ratio de 0,4.

Le **ratio de couverture des intérêts par le BAIIA excluant les coûts de restructuration et autres coûts** s'est établi à 5,6 fois pour la période de 12 mois close le 31 décembre 2023, en baisse par rapport à 7,8 fois à l'exercice précédent. La croissance du BAIIA excluant les coûts de restructuration et autres coûts s'est traduite par une hausse de 0,6 du ratio, et la hausse du montant net des charges d'intérêts de 425 millions de dollars s'est traduite par une baisse de 2,8 du ratio.

Ratio de distribution lié aux actions ordinaires : Les décisions touchant les distributions réelles liées aux actions ordinaires continueront d'être assujetties à l'évaluation du conseil de notre situation financière et de nos perspectives, ainsi qu'à notre fourchette cible à long terme concernant le ratio de distribution lié aux actions ordinaires, qui est de 60 % à 75 % des flux de trésorerie disponibles sur une base prospective. Afin d'assurer une cohérence avec la manière dont nous gérons nos activités, nous présentons notre ratio de distribution lié aux actions ordinaires comme une mesure historique équivalant au total des dividendes déclarés liés aux actions ordinaires des quatre trimestres les plus récents, comptabilisés dans les états financiers, déduction faite de l'incidence du régime de réinvestissement des dividendes, divisé par le total des flux de trésorerie disponibles pour les quatre trimestres les plus récents en ce qui concerne les périodes intermédiaires. Les flux de trésorerie disponibles annuels sont le dénominateur applicable aux exercices. La mesure historique pour la période de 12 mois close le 31 décembre 2023 est présentée à titre indicatif dans le cadre de l'évaluation de notre indication visée. Au 31 décembre 2023, le ratio sortait de la fourchette cible. Nous estimons que ce ratio se situera dans la fourchette cible sur une base prospective.

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

7.6 Facilités de crédit

Au 31 décembre 2023, nous avions des liquidités disponibles de 1,7 milliard de dollars en vertu de la facilité de crédit renouvelable de TELUS, et nous avions des liquidités disponibles d'un montant de 604 millions de dollars en vertu de la facilité de crédit de TELUS International, consentie par un consortium d'institutions financières (excluant TELUS Corporation). Ces montants sont conformes à notre objectif visant à faire en sorte que les liquidités disponibles s'élèvent généralement à au moins 1 milliard de dollars.

Facilités de crédit de TELUS

Nous disposons d'une facilité de crédit renouvelable non garantie de 2,75 milliards de dollars (ou l'équivalent en dollars américains) conclue avec un consortium se composant d'institutions financières et dont l'échéance est le 14 juillet 2028. La facilité de crédit renouvelable sera utilisée aux fins générales de la société, notamment à titre de sûreté pour le papier commercial, le cas échéant. Au 31 décembre 2023, nous avions une facilité de crédit bancaire non renouvelable et non garantie de 1,1 milliard de dollars, échéant le 9 juillet 2024, auprès d'un consortium d'institutions financières, qui sera utilisée aux fins générales de la société. Au 31 décembre 2023, nous avions prélevé un montant de 1,1 milliard de dollars sur la facilité de crédit bancaire non renouvelable, avec un taux d'intérêt effectif moyen de 6,0 % jusqu'en janvier 2024.

Facilité de crédit renouvelable de TELUS au 31 décembre 2023

(en millions de dollars)	Échéance	Montant disponible	Montant utilisé	Lettres de crédit émises, mais non utilisées	Sûreté pour le programme de papier commercial	Liquidités disponibles
Facilité de crédit renouvelable[1]	14 juillet 2028	2 750	—	—	(1 021)	1 729

1 Dollars canadiens ou équivalent des dollars américains.

Nos facilités de crédit comportent les clauses restrictives habituelles. Celles-ci nous interdisent notamment de laisser notre ratio de levier financier consolidé dépasser 4,25:1,00 et de laisser notre ratio de couverture consolidé être inférieur à 2,00:1,00 à la fin d'un trimestre financier. Au 31 décembre 2023, notre ratio de levier financier consolidé s'établissait à 3,71:1,00 et notre ratio de couverture consolidé à 5,6:1,00. On s'attend à ce que ces ratios demeurent conformes aux clauses restrictives. Il y a certaines petites différences entre le calcul du ratio de levier financier et du ratio de couverture en vertu de la facilité de crédit renouvelable et le calcul de la dette nette sur le BAIIA excluant les coûts de restructuration et autres coûts et du ratio de couverture des intérêts par le BAIIA excluant les coûts de restructuration et autres coûts. Historiquement, les calculs sont essentiellement semblables. La réévaluation, le cas échéant, des immobilisations corporelles, des immobilisations incorporelles et du goodwill aux fins comptables n'a pas d'incidence sur les clauses restrictives. L'accès continu à nos facilités de crédit n'est pas assujetti au maintien d'une notation en particulier.

Papier commercial

TELUS Corporation a un programme de papier commercial non garanti adossé à notre facilité de crédit renouvelable, qui nous permet d'émettre à tout moment du papier commercial d'un montant maximal représentant 2,0 milliards de dollars (montant maximal de 1,5 milliard de dollars US) au 31 décembre 2023. Nous utilisons des contrats de change à terme pour gérer le risque de change découlant de l'émission de papier commercial libellé en dollars américains. Le programme de papier commercial doit être utilisé aux fins générales de la société, y compris, sans s'y limiter, pour les dépenses d'investissement et les placements. Notre capacité à avoir un accès raisonnable au marché du papier commercial aux États-Unis dépend de nos notations du crédit (se reporter à la *rubrique 7.8*, *« Notations du crédit »*).

Facilité de crédit de TELUS International

Au 31 décembre 2023, TELUS International (Cda) Inc. avait une facilité de crédit garantie par ses actifs et venant à échéance le 3 janvier 2028, avec un consortium d'institutions financières, y compris TELUS Corporation. La facilité de crédit de TELUS International comprend des composantes renouvelables de 800 millions de dollars US (consenties par TELUS Corporation en sa qualité de coprêteur à environ 7,2 %), ainsi que des composantes emprunt à terme amortissables de 1,2 milliard de dollars US (consenties par TELUS Corporation en sa qualité de coprêteur à environ 7,2 %). La facilité de crédit de TELUS International est sans recours pour TELUS Corporation. Le taux d'intérêt moyen pondéré des composantes renouvelables et des composantes emprunt à terme en cours était de 7,5 % au 31 décembre 2023.

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

Autres facilités sous forme de lettres de crédit

Au 31 décembre 2023, nous disposions de lettres de crédit en cours de 60 millions de dollars, lesquelles ont été émises en vertu de diverses facilités non engagées; ces facilités de lettres de crédit s'ajoutent à notre capacité de fournir des lettres de crédit conformément à notre facilité de crédit bancaire renouvelable engagée. Au 31 décembre 2023, nous disposions de liquidités disponibles d'un montant de 124 millions de dollars aux termes de diverses facilités non engagées sous forme de lettres de crédit. Nous disposions de lettres de crédit supplémentaires de 338 millions de dollars afin de participer aux enchères de spectre pour les services sans fil dans la bande de fréquence de 3 800 MHz par Innovation, Sciences et Développement économique Canada qui ont eu lieu d'octobre à novembre 2023, comme il est décrit plus en détail à la *note 18 a)* des états financiers consolidés.

Autres passifs au titre de la dette à long terme

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

7.7 Vente de créances clients

TCI, une filiale entièrement détenue de TELUS, est partie à une convention conclue avec une fiducie de titrisation sans lien de dépendance liée à une grande banque canadienne de l'annexe I, aux termes de laquelle elle est actuellement en mesure de vendre une participation dans certaines créances, jusqu'à concurrence d'un montant maximal de 600 millions de dollars. La convention demeurera en vigueur jusqu'au 31 décembre 2024 et, au 31 décembre 2023, les liquidités disponibles s'élevaient à 500 millions de dollars. (Se reporter à la *note 22* des états financiers consolidés.) Les cessions de créances clients effectuées dans le cadre de transactions de titrisation sont comptabilisées à titre d'emprunts à court terme garantis et, par conséquent, ne se traduisent pas par une décomptabilisation des créances clients cédées.

TCI doit maintenir une notation de DBRS Ltd. d'au moins BB, sinon la fiducie de titrisation pourrait exiger la dissolution du programme de vente avant la fin de la durée. Au 9 février 2024, la notation était plus élevée que la notation minimale devant être maintenue.

7.8 Notations du crédit

Nos notations sont demeurées de première qualité en 2023, et elles l'étaient toujours au 9 février 2024. Nous sommes d'avis que le respect de la plupart de nos politiques financières énoncées (se reporter à la *rubrique 4.3*) conjugué aux efforts déployés pour maintenir des relations constructives avec les banques, les investisseurs et les agences de notation du crédit continuent à nous donner un accès raisonnable aux marchés financiers. (Se reporter à l'analyse des risques, à la *rubrique 10.15, « Financement, dette et dividendes »*.)

7.9 Instruments financiers, engagements et passifs éventuels

Instruments financiers

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Risque de liquidité

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

Au 31 décembre 2023, TELUS Corporation pouvait émettre des titres de créance ou des titres de capitaux propres d'un montant illimité, en vertu d'un prospectus préalable de base canadien en vigueur jusqu'en septembre 2024. TELUS International a déposé un prospectus préalable de base canadien en vigueur jusqu'en mai 2024 en vertu duquel des titres de créance ou des titres de capitaux propres d'un montant illimité pourraient être offerts.

Au 31 décembre 2023, nous avions des liquidités disponibles de plus de 1,7 milliard de dollars en vertu de la facilité de crédit renouvelable de TELUS, et nous avions des liquidités disponibles de 604 millions de dollars en vertu de la facilité de crédit de TELUS International, consentie par un consortium d'institutions financières (excluant TELUS Corporation) (se reporter à la *rubrique 7.6*, *« Facilités de crédit »*); nous disposions également d'un montant de 500 millions de dollars aux termes de notre programme de titrisation de créances clients (se reporter à la *rubrique 7.7*, *« Vente de créances clients »*). En excluant la facilité de crédit de TELUS International et en tenant compte de la trésorerie et des placements temporaires se chiffrant à 864 millions de dollars, nos liquidités disponibles totalisaient environ 3,1 milliards de dollars au 31 décembre 2023 (se reporter à la *rubrique 11.1*, *« Mesures financières non conformes aux PCGR et autres mesures financières déterminées »*). Cela est conforme à notre objectif visant à faire en sorte que les liquidités disponibles s'élèvent généralement à au moins 1 milliard de dollars. Nous estimons que nos notations du crédit de première qualité contribuent à nous donner un accès raisonnable aux marchés financiers.

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

Engagements et passifs éventuels

Obligations contractuelles au 31 décembre 2023

(en millions de dollars)	2024	2025	2026	2027	2028	2029 à 2033	Par la suite	Total
Emprunts à court terme								
Obligations au titre des intérêts	7	—	—	—	—	—	—	7
Obligations au titre du capital[1]	104	—	—	—	—	—	—	104
	111	—	—	—	—	—	—	111
Dette à long terme								
Obligations au titre des intérêts	1 047	930	880	829	661	2 623	4 804	11 774
Échéances relatives au capital	3 361	1 097	1 498	1 554	2 727	7 469	7 214	24 920
	4 408	2 027	2 378	2 383	3 388	10 092	12 018	36 694
Contrats de location								
Obligations au titre des intérêts	127	103	80	59	43	109	67	588
Échéances relatives au capital	558	444	336	272	159	394	256	2 419
	685	547	416	331	202	503	323	3 007
Coûts d'occupation[2]	137	125	109	92	70	162	50	745
Obligations d'achat[3]								
Charges d'exploitation	893	309	304	279	263	374	5	2 427
Immobilisations corporelles et immobilisations incorporelles	228	75	18	1	—	—	—	322
	1 121	384	322	280	263	374	5	2 749
Passifs financiers ne portant pas intérêt	3 126	164	93	152	43	—	—	3 578
Montant net des paiements (encaissements) au titre des dérivés utilisés pour gérer le risque de change et le risque de taux d'intérêt	2	(11)	(8)	(3)	9	(40)	(44)	(95)
Autres obligations	15	—	—	—	—	—	—	15
Total	9 605	3 236	3 310	3 235	3 975	11 091	12 352	46 804

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

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

3 Le cas échéant, les obligations d'achat tiennent compte des taux de change au 31 décembre 2023. Les obligations d'achat comprennent les éventuels frais d'exploitation et dépenses d'investissement qui ont déjà fait l'objet d'ententes contractuelles à la date de clôture de l'exercice considéré et comprennent les estimations de prix et de volumes les plus probables lorsque la situation l'exige. Comme les obligations d'achat reflètent la situation du marché au moment où elles ont été contractées à l'égard des éléments achetés, elles pourraient ne pas être représentatives des exercices futurs. Les obligations découlant de contrats de dotation en personnel ou de toute autre convention collective ont été exclues.

Réclamations et poursuites

Diverses réclamations et poursuites (incluant des recours collectifs et des réclamations en matière de violation de la propriété intellectuelle) visant des dommages-intérêts et d'autres compensations ont été déposées contre nous et, dans certains cas, contre d'autres entreprises de services mobiles et fournisseurs de services de télécommunications. Aussi, nous avons reçu des avis de réclamation ou sommes au courant de certaines réclamations éventuelles (incluant des réclamations en matière de violation de la propriété intellectuelle) contre nous et, dans certains cas, d'autres entreprises de services mobiles et fournisseurs de services de télécommunications. (Se reporter à l'analyse des risques, à la *rubrique 10.18, « Litiges et questions d'ordre juridique »*.)

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

Toutefois, sous réserve des restrictions précédentes, la direction est d'avis, en vertu des évaluations juridiques et selon l'information dont elle dispose actuellement, qu'il est improbable qu'un passif non couvert par les assurances ou autrement ait une incidence significative sur notre situation financière et nos résultats d'exploitation, y compris sur nos flux de trésorerie, sauf en ce qui concerne les éléments décrits à la

note 29 a) des états financiers consolidés. Il s'agit d'un jugement important pour nous (se reporter à la *rubrique 8.1, « Estimations comptables critiques et jugements »*).

Obligations en matière d'indemnisation

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

Au 31 décembre 2023, nous n'avions comptabilisé aucun passif en ce qui a trait à nos engagements d'indemnisation.

7.10 Information sur les actions en circulation

Actions en circulation (en millions)	31 décembre 2023	31 janvier 2024
Actions ordinaires	1 468	1 476
Options sur actions ordinaires	2	2
Unités d'actions restreintes et droits différés à la valeur d'actions – réglés en instruments de capitaux propres	8	8

7.11 Transactions entre parties liées

Transactions avec les principaux dirigeants

Nos principaux dirigeants sont les personnes ayant l'autorité et la responsabilité liées à la surveillance, à la planification, à la direction et au contrôle de nos activités, et ils composent notre conseil d'administration et notre équipe de direction. Le total de la rémunération versée aux principaux dirigeants s'est établi à 71 millions de dollars en 2023, comparativement à 92 millions de dollars en 2022. La diminution de la charge au titre de la rémunération versée aux principaux dirigeants découle principalement de la diminution de la rémunération fondée sur des actions. Pour de plus amples renseignements, se reporter à la *note 30 a)* des états financiers consolidés.

Transactions avec les régimes de retraite à prestations définies

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

Transactions avec les coentreprises immobilières et une entreprise associée

Au cours de 2023, nous avons effectué des transactions avec des coentreprises immobilières, qui sont des parties liées, comme il est décrit à la *note 21* des états financiers consolidés.

Au cours de l'exercice clos le 31 décembre 2023, la coentreprise immobilière TELUS Sky a conclu une entente visant la vente des biens productifs et des actifs nets connexes aux coentrepreneurs; les deux parties sans lien de dépendance feront l'acquisition de la parcelle résidentielle et nous ferons l'acquisition de la parcelle commerciale. Le calendrier de la clôture de ces ventes et de ces acquisitions est assujetti au calendrier du lotissement des parcelles, ainsi qu'aux autres conditions de clôture habituelles. De plus, les engagements et les passifs éventuels liés à la coentreprise immobilière TELUS Sky comprennent un financement aux fins des travaux de construction (financement de 282 millions de dollars conclu avec des institutions financières canadiennes et autres en leur qualité de coprêteurs à 66⅔ % et avec TELUS en sa qualité de coprêteur à 33⅓ %) en vertu d'une convention de crédit venant à échéance 12 juillet 2024. Nous avons conclu des contrats de location avec la coentreprise immobilière TELUS Sky.

Au cours de 2023, nous avons accru notre placement dans Miovision Technologies Incorporated, comme il est décrit à la *note 21 b)* des états financiers consolidés.

8. Questions comptables

8.1 Estimations comptables critiques et jugements

Nos principales méthodes comptables sont décrites à la *note 1* des états financiers consolidés pour l'exercice clos le 31 décembre 2023. La préparation d'états financiers conformément aux principes comptables généralement reconnus (« PCGR ») exige que la direction ait recours à des estimations, des hypothèses et des jugements qui ont une incidence sur les montants de l'actif et du passif présentés à la date des états financiers, sur la présentation des actifs et des passifs éventuels à la date des états financiers, ainsi que sur les montants présentés des produits et sur le classement des produits et des charges au cours de la période de présentation de l'information financière. Les résultats réels pourraient différer des résultats estimatifs. Nos estimations comptables critiques et nos jugements importants font généralement l'objet de discussions entre les membres du comité d'audit chaque trimestre.

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

Généralités

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

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

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

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

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

Généralités

- Le poste « Immobilisations incorporelles, montant net » figurant dans nos états consolidés de la situation financière représentait environ 35 % du total de l'actif au 31 décembre 2023 (36 % au 31 décembre 2022). Les licences de spectre, qui sont comprises dans les immobilisations incorporelles, représentaient environ 22 % du total de l'actif au 31 décembre 2023 (23 % au 31 décembre 2022).
- Le poste « Goodwill, montant net » figurant dans nos états consolidés de la situation financière représentait environ 18 % du total de l'actif au 31 décembre 2023, et environ 17 % du total de l'actif au 31 décembre 2022.
- Le poste « Immobilisations corporelles, montant net », figurant dans nos états consolidés de la situation financière, représentait environ 31 % du total de l'actif au 31 décembre 2023, et environ 32 % du total de l'actif au 31 décembre 2022.
- Si nos estimations des durées d'utilité estimatives des actifs étaient inexactes ou si nos estimations de la juste valeur à la date d'acquisition des immobilisations corporelles et des immobilisations incorporelles acquises dans le cadre de regroupements d'entreprises étaient inexactes, nous pourrions connaître une augmentation ou une diminution de la dotation aux amortissements dans l'avenir. Si les résultats futurs diffèrent de façon défavorable de nos meilleures estimations relatives aux principales hypothèses économiques et si les flux de trésorerie connexes subissent une baisse importante, nous pourrions connaître des charges importantes au titre de la dépréciation de nos immobilisations corporelles, de nos immobilisations incorporelles ou de notre goodwill. S'il est ultérieurement établi que les immobilisations incorporelles d'une durée d'utilité indéfinie ont une durée d'utilité déterminée, nous pourrions subir une hausse des charges au titre de l'amortissement des immobilisations incorporelles. De telles charges ne donnent pas lieu en soi à des sorties de trésorerie et ne peuvent influer immédiatement sur notre situation de trésorerie.

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

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

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

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

Régimes de retraite à prestations définies du personnel

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

- Nous examinons les pratiques du secteur, les tendances, la conjoncture et les données fournies par les actuaires aux fins de la formulation des hypothèses utilisées pour établir le coût des régimes de retraite à prestations définies et les obligations au titre des prestations de retraite constituées. Les actifs des régimes de retraite sont généralement évalués selon les valeurs de marché, mais certains actifs sont toutefois évalués au moyen d'estimations du marché lorsque les valeurs de marché ne sont pas aisément disponibles. Un soutien actuariel est obtenu aux fins de l'interpolation des gains et des pertes actuariels qui ont une incidence sur les écarts actuariels au titre des régimes à prestations définies du personnel et sur les obligations au titre des prestations constituées. Le taux d'actualisation sert à déterminer l'obligation au titre des prestations constituées et se fonde sur le rendement de placements à long terme de qualité assortis de durées fixes. Il est établi au moins annuellement à la fin de chaque année civile, en

fonction des rendements des indices des obligations de sociétés à long terme, en consultation avec des actuaires. Les hausses de rémunération futures se fondent sur les politiques actuelles en matière d'avantages du personnel et sur les prévisions économiques. Nous avons examiné les durées relatives à nos obligations au titre des prestations constituées et au coût des services rendus au cours de la période, et nous avons noté qu'il existe un écart d'environ 10 ans entre ces durées. Étant donné que des taux d'actualisation individuels reflètent avec une plus grande exactitude ces obligations et ce coût, nous avons appliqué une méthode axée sur un taux d'actualisation double à compter de 2016.

- Au moins une fois par année, les hypothèses portant sur les régimes de retraite à prestations définies sont évaluées et révisées au besoin. Les hypothèses qui servent à établir le coût des régimes de retraite à prestations définies, les obligations au titre des prestations de retraite constituées et les actifs des régimes de retraite incluent l'espérance de vie, les taux d'actualisation, les estimations du marché et les taux d'accroissement futurs de la rémunération. Des changements importants de la performance financière globale et des postes des états financiers pourraient survenir en raison de modifications raisonnablement probables des hypothèses importantes qui sous-tendent cette estimation, étant donné que certaines hypothèses pourraient avoir été révisées afin de tenir compte des informations historiques actualisées et de la conjoncture actuelle. Se reporter à la *note 15* des états financiers consolidés pour une analyse plus détaillée à ce sujet.
- Cette estimation comptable relative aux régimes de retraite à prestations définies du personnel concerne des composantes des charges d'exploitation, des coûts de financement et des autres éléments du résultat global figurant dans nos états consolidés du résultat net et du résultat global. Si les résultats futurs diffèrent de façon défavorable de notre meilleure estimation quant aux hypothèses utilisées pour établir le coût des régimes de retraite à prestations définies, les obligations au titre des prestations définies constituées et les actifs des régimes de retraite, nous pourrions engager des charges au titre des régimes de retraite à prestations définies, des coûts de financement et des charges plus élevés (ou moins élevés) inscrits dans les autres éléments du résultat global.

Actifs et passifs d'impôt

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

- Les hypothèses qui sous-tendent la composition des actifs et passifs d'impôt se fondent sur une évaluation des mérites techniques des positions fiscales. Les économies d'impôt liées aux positions fiscales incertaines sont comptabilisées uniquement lorsqu'il est plus probable qu'improbable que le choix final du traitement comptable de la position fera en sorte que l'économie connexe sera réalisable; cela ne signifie toutefois pas que les administrations fiscales ne peuvent pas contester ces positions. Les actifs et passifs d'impôt sont évalués en fonction du montant qui devrait être réalisé ou versé au moment du règlement final avec les autorités fiscales. Ces évaluations se fondent sur les lois de l'impôt, les règlements et interprétations applicables, et la jurisprudence, qui sont tous susceptibles de faire l'objet de changements et d'interprétations.
- Les actifs et passifs d'impôt exigible sont estimés en fonction du montant calculé de l'impôt sur le résultat qui doit être payé aux autorités fiscales, déduction faite des acomptes provisionnels périodiques. Les passifs d'impôt différé se composent de l'incidence fiscale des différences temporaires entre les valeurs comptable et fiscale des actifs et des passifs, ainsi que de l'incidence fiscale des pertes fiscales non déduites. Le moment auquel le renversement des différences temporaires a lieu fait l'objet d'une estimation, et le taux d'imposition pratiquement en vigueur pour les périodes de renversement est appliqué aux différences temporaires. La valeur comptable des actifs et des passifs se base sur les montants comptabilisés dans les états financiers, et elle est par conséquent assujettie aux estimations comptables inhérentes à ces soldes. La valeur fiscale des actifs et des passifs et le montant des pertes fiscales non déduites se fondent sur l'évaluation des positions fiscales dont il est fait mention ci-dessus. Les hypothèses concernant le moment du renversement des différences temporaires tiennent compte des attentes touchant les résultats d'exploitation et les flux de trésorerie futurs. La composition des passifs d'impôt différé est raisonnablement susceptible de varier d'une période à l'autre, en raison des variations de l'estimation de ces incertitudes importantes.
- Cette estimation comptable concerne les postes d'actifs et de passifs importants figurant dans nos états consolidés de la situation financière, qui constituaient moins de 1 % du total de l'actif aux 31 décembre 2023 et 2022, et environ 8 % du total du passif et des capitaux propres aux 31 décembre 2023 et 2022. Si les résultats futurs diffèrent de façon défavorable de notre meilleure estimation quant à la probabilité que les positions fiscales seront maintenues, au montant d'impôt que nous nous attendons à verser, aux résultats d'exploitation futurs et au moment du renversement des différences temporaires déductibles et des différences temporaires imposables et des taux d'imposition applicables aux exercices futurs, nous pourrions connaître des ajustements importants au titre de l'impôt exigible et de l'impôt différé. Ces ajustements pourraient donner lieu à une hausse des sorties de trésorerie ou à des sorties de trésorerie plus tôt qu'il était prévu.

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

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

- Les provisions au titre des obligations liées à la mise hors service d'immobilisations sont comptabilisées à l'égard des obligations légales, contractuelles ou juridiques, normalement au moment où elles sont engagées, relativement à la mise hors service d'immobilisations corporelles (principalement certains actifs des composantes « à l'extérieur des installations » et « équipement relatif aux stations du secteur des services mobiles ») lorsque ces obligations découlent de l'acquisition, de la construction, de la mise en valeur ou de l'exploitation normale des actifs en question. Les obligations sont mesurées initialement à leur juste valeur (déterminée à l'aide d'une méthode d'actualisation), et les coûts qui en découlent sont comptabilisés à l'actif à même la valeur comptable de l'actif visé.
- Au moins une fois par année, les hypothèses qui sous-tendent les provisions au titre des obligations liées à la mise hors service d'immobilisations comprennent les attentes concernant l'inflation, les taux d'actualisation ainsi que tout changement relatif au moment et au montant des flux de trésorerie futurs sous-jacents, qui peuvent couvrir plusieurs décennies. Des changements importants de la situation financière pourraient survenir en raison de modifications raisonnablement probables des hypothèses importantes qui sous-tendent ces estimations, étant donné que certaines hypothèses pourraient avoir été révisées afin de tenir compte des informations historiques actualisées et de la conjoncture actuelle. Le coût de la mise hors service d'immobilisations comptabilisé à l'actif est amorti de la même façon que l'actif connexe, et l'augmentation attribuable à la désactualisation est prise en compte dans les états consolidés du résultat net et du résultat global comme une composante des coûts de financement.
- Cette estimation comptable concerne la composante provisions au titre des obligations liées à la mise hors service d'immobilisations du poste « Provisions » de nos états consolidés de la situation financière, et cette composante comprenait environ 1 % du total du passif et des capitaux propres aux 31 décembre 2023 et 2022. Si les provisions au titre des obligations liées à la mise hors service d'immobilisations s'avéraient inadéquates, nous pourrions être tenus de comptabiliser une charge au poste « Achat de biens et services » dans l'avenir. La comptabilisation d'une charge relative à une provision inadéquate au titre des obligations liées à la mise hors service d'immobilisations se traduirait par des sorties de trésorerie aux alentours du moment où l'obligation liée à la mise hors service d'immobilisations est acquittée.

Provisions au titre des regroupements d'entreprises

Provisions au titre des options de vente position vendeur

- Parallèlement à certaines acquisitions d'entreprises, nous avons établi des provisions pour des options de vente position vendeur relativement à des participations ne donnant pas le contrôle. Nous fournissons des options de vente position vendeur aux actionnaires vendeurs restants, en vertu desquelles ils pourraient vendre les participations ne donnant pas le contrôle résiduelles à une date donnée ou après cette date. La juste valeur à la date d'acquisition des actions faisant l'objet des options de vente détenues par les actionnaires ne détenant pas le contrôle est comptabilisée à titre de provision.
- Au moins une fois par année, les provisions au titre des options de vente position vendeur sont évaluées et révisées au besoin. Ces provisions ont été déterminées en fonction de la valeur actualisée nette des résultats futurs estimés; les estimations des résultats futurs comportent un degré significatif d'incertitude étant donné la nécessité de formuler des hypothèses économiques importantes en ce qui a trait à l'avenir. Il est raisonnablement probable que le montant des provisions au titre des options de vente position vendeur varie d'une période à l'autre, en raison des variations de l'estimation des résultats futurs et des fluctuations des taux de change.
- Cette estimation comptable concerne la composante provisions au titre des options de vente position vendeur à l'égard de participations ne donnant pas le contrôle du poste « Provisions » de nos états consolidés de la situation financière, et cette composante représentait moins de 1 % du total du passif et des capitaux propres aux 31 décembre 2023 et 2022. Si les provisions au titre des options de vente position vendeur s'avéraient inadéquates, nous pourrions être tenus de comptabiliser une charge au poste « Autres produits » dans l'avenir. Si elle était réglée en trésorerie, une telle charge pourrait entraîner des sorties de trésorerie autour du moment auquel les options de vente position vendeur sont exercées.

Placements de portefeuille

Recouvrabilité des placements de portefeuille à long terme

- Nous évaluons la recouvrabilité de nos placements de portefeuille à long terme sur une base régulière et récurrente. La recouvrabilité des placements de portefeuille se fonde sur un processus de détermination tenant compte des attentes relatives au rendement futur des placements de portefeuille et de la comparaison des résultats historiques et des attentes précédentes.
- Les principales hypothèses qui sous-tendent la recouvrabilité des placements de portefeuille à long terme ont trait à la réalisation de flux de trésorerie futurs et d'attentes liées aux activités d'exploitation.

Notre estimation de la recouvrabilité des placements de portefeuille 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 de portefeuille à long terme (nous n'exerçons aucun contrôle sur les entreprises détenues).

- Les placements de portefeuille sont inscrits au poste « Autres actifs à long terme » des états consolidés de la situation financière, qui représentaient environ 4 % du total de l'actif aux 31 décembre 2023 et 2022. Si la correction de valeur pour recouvrabilité des placements de portefeuille à long terme s'avérait inadéquate, nous pourrions subir une hausse de la charge imputée au poste « Autres produits » ou au poste « Autres éléments du résultat global », selon le classement de l'actif financier. La correction de valeur pour recouvrabilité des placements de portefeuille à long terme ne donne pas lieu à des sorties de trésorerie.

Débiteurs

Généralités

- Lorsque nous déterminons la correction de valeur pour créances douteuses, nous tenons compte de la ligne d'activité d'où proviennent les débiteurs, nous procédons à une analyse statistique des tendances du portefeuille en matière de défaut et nous déterminons des comptes précis.
- Ces estimations comptables concernent le poste « Débiteurs » et l'élément « Montants non facturés à recevoir des clients au titre du financement » du poste « Autres actifs à long terme » de nos états consolidés de la situation financière, qui constituaient ensemble environ 8 % du total de l'actif au 31 décembre 2023 (7 % au 31 décembre 2022). Si les résultats futurs diffèrent de façon défavorable de nos meilleures estimations relatives à la juste valeur des flux de trésorerie résiduels et de la correction de valeur pour créances douteuses, nous pourrions enregistrer une hausse de la charge au titre des créances douteuses dans l'avenir. Une telle charge au titre des créances douteuses ne donne pas lieu en soi à des sorties de trésorerie.

Correction de valeur pour créances douteuses

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

Actifs sur contrat

Généralités

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

Correction de valeur pour perte de valeur

- Ces estimations comptables ont trait aux montants inscrits au poste « Actifs sur contrat » de nos états consolidés de la situation financière, qui représentaient environ 2 % du total de l'actif aux 31 décembre 2023 et 2022. Si les résultats futurs diffèrent de façon défavorable de nos meilleures estimations relatives à la juste valeur des flux de trésorerie résiduels et de la correction de valeur pour perte de valeur des actifs sur contrat, nous pourrions enregistrer une hausse de la correction de valeur pour perte de valeur des contrats à l'encontre des actifs sur contrat dans l'avenir. Une telle correction de valeur pour perte de valeur ne donne pas lieu en soi à des sorties de trésorerie.

Stocks

Correction de valeur pour désuétude des stocks

- Nous calculons notre correction de valeur pour désuétude des stocks en fonction du taux de rotation des stocks prévu, du classement chronologique des stocks et des attentes actuelles et futures relatives à la gamme de produits.
- Les hypothèses qui sous-tendent la correction de valeur pour désuétude des stocks comprennent les tendances en matière de ventes futures et la gamme de produits, ainsi que les besoins prévus au titre des stocks et la composition des stocks requis pour appuyer ces ventes futures. Notre estimation de la correction de valeur pour désuétude des stocks pourrait varier considérablement d'une période à l'autre, en raison des changements apportés à la gamme de produits et du degré d'acceptation par le consommateur de ces produits.
- Cette estimation comptable concerne le poste « Stocks » de nos états consolidés de la situation financière, qui constituait environ 1 % du total de l'actif aux 31 décembre 2023 et 2022. Si la correction de valeur pour désuétude des stocks s'avérait inadéquate, nous pourrions devoir engager une charge au poste « Achat de biens et services » dans l'avenir. La correction de valeur pour désuétude des stocks ne donne pas lieu à des sorties de trésorerie.

8.2 Faits nouveaux concernant les méthodes comptables

Se reporter à la *note 2* des états financiers consolidés pour une description des modifications actuelles et futures des méthodes comptables, y compris :

- la première application des normes, interprétations et modifications des normes et interprétations au cours de la période de présentation de l'information financière;
- les normes, interprétations et modifications aux normes et interprétations au cours de la période de présentation de l'information financière, qui ne sont pas encore entrées en vigueur et n'ont pas encore été appliquées.

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

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

9.1 Industrie des télécommunications en 2023

Nous estimons que les produits de l'industrie canadienne des télécommunications (en incluant les produits tirés des services de télévision, mais en excluant ceux tirés de l'équipement et des médias) ont augmenté d'environ 3 % en 2023. Les services mobiles et les services de données sont demeurés les facteurs de croissance de l'industrie. De plus, les tendances en matière de communications et d'utilisation de données de la part des consommateurs ont continué de refléter une préférence marquée pour les applications riches en données et pour les appareils à forte concentration de données, y compris les téléphones intelligents et les tablettes. Comme c'est le cas pour de nombreuses autres industries, l'industrie des télécommunications, y compris TELUS dans l'ensemble de nos secteurs Solutions technologiques de TELUS (« TTech ») et Expérience client propulsée par le numérique – TELUS International (« ECPN »), a déployé d'importants efforts visant à assurer l'efficience au chapitre des coûts en 2023, en réaction à l'évolution du contexte réglementaire, concurrentiel et macroéconomique auquel nous sommes actuellement confrontés.

Produits et services mobiles

Nous estimons que l'industrie des services mobiles au Canada a affiché une croissance des produits tirés des services de réseau d'environ 5,3 % en 2023, résultat qui est selon nous principalement attribuable à la croissance continue du nombre d'abonnés qui reflète à son tour l'importante immigration et la croissance de la population. Nous estimons que le nombre net de nouveaux abonnés de l'industrie canadienne des téléphones mobiles en 2023 s'est chiffré à environ 1,7 million (compte tenu des ajouts d'abonnés des téléphones mobiles de TELUS), comparativement à un nombre estimatif d'environ 1,8 million de nouveaux abonnés en 2022 pour l'industrie. Ces ajouts sont notamment attribuables à l'immigration et à la croissance de la population; à la hausse continue du taux de pénétration du marché qui reflète la tendance quant à l'utilisation de multiples appareils; ainsi qu'à l'adoption continue d'appareils et services mobiles. Étant donné que les taux de pénétration dans d'autres pays développés sont bien supérieurs à 100 % (États-Unis, Europe et Asie), nous croyons que le taux de pénétration des téléphones mobiles au Canada continuera d'augmenter pour dépasser le taux d'environ 91 % que nous estimons pour 2023. Les produits tirés des services de réseau de TELUS ont augmenté de 5,1 % en 2023, et l'apport direct provenant des produits et services mobiles de TELUS a augmenté de 7,4 %.

En 2023, l'industrie canadienne de la téléphonie mobile a continué de faire face à une concurrence accrue à l'échelle nationale, particulièrement en ce qui a trait aux marques complémentaires. Cette intensification de la concurrence a entraîné la baisse continue de l'utilisation de données facturables et une hausse de l'affectation de quantités de données dans les forfaits mensuels, y compris les forfaits de données illimitées, sans compter d'autres facteurs courants tels que la popularité des forfaits de partage de données, y compris les forfaits familiaux, les avis d'utilisation de données conviviaux aux clients, et l'évolution des préférences des clients en faveur d'appareils mobiles et d'outils non traditionnels tels que les clavardages vidéo. Le déploiement des infrastructures liées au réseau 5G s'est poursuivi en 2023, et les entreprises de télécommunications nationales offraient la technologie 5G à environ 86 % de la population canadienne à la fin de 2023, contre environ 80 % à la fin de 2022. En ce qui concerne TELUS, notre engagement de longue date à l'égard de l'excellence de notre réseau se reflète dans les distinctions que nous avons reçues en 2023 de la part de tiers indépendants, y compris la distinction d'Opensignal, une société mondiale du secteur de l'analytique, qui, pour la 12e fois de suite, fait du réseau de TELUS le réseau le plus primé au Canada depuis 2017.

Nous sommes bien préparés pour nous adapter à l'évolution du contexte concurrentiel et nous continuons de faire preuve de diligence afin de mieux monétiser la forte croissance des services de données tout en offrant en parallèle à nos clients une solide proposition en matière de rapport qualité-prix et de service à la clientèle de premier plan. À cette fin, nous maintenons notre approche cohérente et disciplinée à l'égard de la croissance rentable de nos clients grâce à l'excellence de la mise en œuvre stratégique en ce qui a trait aux nouveaux abonnés des forfaits économiques et supérieurs pour téléphones intelligents. Nous axons

également nos efforts sur les autres moyens d'action mis à notre disposition dans un contexte se caractérisant par un ralentissement de la croissance des PMMA, ainsi que sur l'élargissement de l'infrastructure de notre réseau 5G, de manière à assurer la réalisation continue des objectifs de croissance du BAIIA de notre secteur TTech, notamment :

- Assurer l'évolution de notre démarche concernant les forfaits mobiles et les ventes d'appareils grâce à l'offre de forfaits de données illimitées sur notre réseau 5G, de notre programme de financement d'appareils Paiements faciles de TELUS, de Rabais famille TELUS et d'une gamme exhaustive d'appareils remis en marché certifiés, ce qui a permis de simplifier les choses pour nos clients et les membres de notre équipe, tout en prenant en charge l'augmentation des transactions numériques et en assurant un meilleur recouvrement des coûts des appareils.
- Monétiser l'expansion de notre réseau 5G en incitant les clients à opter pour des forfaits de données illimitées à valeur plus élevée et en utilisant des gammes de vitesses pour encourager l'adoption par nos clients de vitesses 5G plus rapides; lancement des forfaits Choisissez-votre-extra de Koodo, qui permettent aux clients d'ajouter une fonctionnalité gratuite de leur choix, entraînant ainsi une croissance des PMMA; et commercialiser nos produits et services novateurs, y compris EnContinu+.
- Continuer de stimuler la croissance du nombre de clients par l'entremise de branchements de qualité élevée reposant sur la forte croissance de l'industrie, comme il est mentionné précédemment, y compris le remplacement d'appareils pour un modèle doté de la technologie 5G.
- Travailler sans relâche à accroître l'efficience du flux des produits vers le BAIIA, et du flux des PMMA vers la marge mensuelle moyenne par appareil d'abonné (la « MMMAA »), afin d'améliorer nos marges d'exploitation au moyen d'initiatives continues en matière d'efficience et de numérisation. Notre marque Public Mobile, axée uniquement sur le numérique et basée sur l'abonnement, témoigne de l'importance que nous accordons à la MMMAA en raison de sa focalisation sur le marché des utilisateurs qui apportent leur propre appareil et sur l'expérience client exclusivement numérique.
- Chercher de nouvelles sources de produits tirés des services mobiles, telles que l'Internet des objets (« IdO ») ou l'Internet multidimensionnel, les produits Machine à Machine (« MàM ») et les applications de sécurité dans le marché du commerce interentreprises, y compris les solutions de soins de santé, les solutions liées à l'agriculture et aux biens de consommation ainsi que les solutions de villes intelligentes.
- Explorer et mettre en place de nouvelles stratégies de distribution offrant des caractéristiques économiques attrayantes, y compris notre programme d'appareils remis en marché certifiés.
- Chercher des occasions d'offrir des forfaits Ensemble pratique dans le cadre de nos produits et services mobiles et fixes, de manière à obtenir de meilleures économies de gamme et à améliorer les produits sur la durée de l'appareil par client grâce à une hausse des produits par compte et à une diminution du taux de désabonnement.

L'industrie canadienne des services mobiles demeure très concurrentielle et hautement capitalistique en ce qui concerne les fournisseurs propriétaires d'installations, et les entreprises de télécommunications continuent d'accroître et d'améliorer leurs réseaux mobiles à large bande, y compris le déploiement continu de la technologie 5G, ainsi que de faire des investissements considérables dans le spectre.

Produits et services fixes

Le marché de la câblodistribution a changé en 2023, lorsque Rogers a conclu l'acquisition de Shaw. Le nombre estimatif d'abonnés aux services Internet offerts par les trois principaux câblodistributeurs s'élevait à 7,50 millions à la fin de 2023 (part de marché de 47 % – en baisse de 1 point de pourcentage) soit un résultat relativement stable par rapport à un nombre estimatif de 7,50 millions d'abonnés à la fin de 2022. Le nombre d'abonnés aux services Internet offerts par les sociétés de télécommunications est d'environ 8,46 millions (part de marché de 53 % – en hausse de 1 point de pourcentage) par rapport à environ 8,06 millions à la fin de 2022. Nous continuons d'afficher des gains au chapitre des parts de marché, en raison de l'élargissement continu de notre infrastructure TELUS PureFibre ainsi que de l'incidence favorable de l'accroissement du nombre d'abonnés découlant de nos services TELUS TV fondés sur la technologie IP, y compris le groupement des services mobiles et des services résidentiels, ainsi que de l'augmentation marquée des services de sécurité et de domotique résidentielles. Au 31 décembre 2023, l'attention que nous continuons de prêter à la fibre optique jusqu'aux locaux de l'abonné (« FTTP ») ou jusqu'au domicile (« FTTH ») et à ses caractéristiques supérieures par rapport à la câblodistribution, comme les vitesses de téléchargement et de téléversement plus élevées et symétriques, nous avait permis de brancher environ 3,2 millions de foyers et d'entreprises à notre technologie TELUS PureFibre en Colombie-Britannique, en Alberta et dans l'est du Québec. Dans le rapport publié par *PCMag* en 2023, nous nous sommes notamment classés au premier rang des principaux fournisseurs de services Internet au Canada pour ce qui est de la vitesse de nos services Internet, et ce, pour une quatrième année consécutive.

Les Canadiens regardent encore la télé conventionnelle, mais les plateformes numériques en continu jouent un rôle de plus en plus important dans l'industrie de la radiodiffusion et dans la distribution de contenu. Des services de vidéos en ligne populaires fournissent aux Canadiens un plus grand choix quant à l'emplacement et au moment où ils peuvent accéder au contenu vidéo ainsi qu'à la façon dont ils peuvent accéder à ce contenu. Les fournisseurs canadiens offrant des services TV sur IP ont vu leur nombre estimatif d'abonnés augmenter de 4 % en 2023, portant à 3,5 millions le nombre d'abonnés, ce qui reflète une part de marché de 38 %, en hausse par rapport à environ 34 % à la fin de 2022. Cette croissance tient à la couverture accrue des réseaux, à la prestation de services différenciés améliorés et aux offres de services groupés, ainsi qu'aux campagnes de marketing et aux promotions axées sur les services TV sur IP. En dépit de cette croissance de l'ensemble du nombre d'abonnés aux services TV sur IP, le taux de pénétration combiné des services de câblodistribution et du service de télévision par satellite auprès des abonnés a diminué. Nous estimons que les trois principaux câblodistributeurs ont environ 4,7 millions d'abonnés aux services de télévision, ce qui représentait une part de marché de 50 % à la fin de 2023, en hausse par rapport à 48 % à la fin de 2022.

Au cours des dernières années, deux des principaux câblodistributeurs canadiens ont lancé de nouveaux services de télévision fondés sur la plateforme X1 de Comcast, Rogers (et précédemment Shaw, avant son acquisition par Rogers) et Vidéotron (une marque de Québecor). Notre plateforme Télé OPTIK sur IP continue de nous procurer de nombreux avantages en matière de service par rapport à cette plateforme de câblodistribution, y compris : la flexibilité des tarifs, les forfaits et les ensembles offerts à tous les clients; la clarté et la qualité des images; la profondeur et l'étendue du contenu, y compris des émissions multiculturelles et des émissions difficiles à trouver produites à l'étranger, ainsi que des options spécialisées en matière de bien-être et de divertissement, par exemple; les diverses façons dont les clients peuvent accéder au contenu, notamment les décodeurs sans fil, la fonction Rejouer de la télé, les ENP d'une capacité accrue et l'appli Télé OPTIK, qui comporte plus du double des chaînes télé en direct au foyer ou à emporter par rapport à notre principal câblodistributeur concurrent dans l'ouest du Canada. Netflix a classé le réseau TELUS PureFibre au premier rang des réseaux au chapitre de la diffusion en continu de la programmation de Netflix pour 17 mois consécutifs avant le début de la pandémie (selon le classement à l'indice ISP Speed de Netflix mensuel concernant les fournisseurs de services canadiens publié en mars 2020) et nous sommes le seul fournisseur de services canadien à s'être continuellement classé au premier rang du mois d'août 2020 au mois de décembre 2023 selon le nouvel indice amélioré. Nous continuons d'offrir plus de contenu sur demande, et plus de contenu fondé sur les services par contournement par l'entremise de Netflix, de YouTube, de Prime Video (service compris dans l'abonnement à Amazon Prime), de hayu, des conférences TED et de l'Office national du film du Canada, et nous occupons la position de chef de file au chapitre du contenu multiculturel dans l'ouest du Canada.

Les fournisseurs de services de télécommunications nationaux au Canada continuent d'acquérir et de développer des capacités en matière de sécurité et de domotique résidentielles. Par l'entremise de diverses acquisitions récentes, nous avons renforcé notre engagement à tirer parti de la puissance de la technologie pour apporter des fonctionnalités de pointe alliant commodité, contrôle et sécurité dans un plus grand nombre de résidences et d'entreprises au Canada et ainsi devenir le principal fournisseur de services de sécurité et de domotique résidentiels au Canada. Nos services de sécurité procurent également des occasions d'offrir des solutions groupées attrayantes et d'assurer l'évolution de notre stratégie Maison connectée tout en accélérant notre entrée sur le marché des solutions pour maison intelligente et des solutions de domotique, ainsi que des solutions de sécurité physique et de cybersécurité pour les entreprises. Nos solutions Maison connectée, Sécurité d'entreprise de TELUS et nos solutions personnalisées pour les immeubles complètent notre service à la clientèle hors pair dans l'industrie et mettent à profit notre stratégie et notre engagement à tirer parti de notre réseau mobile et de notre réseau PureFibre de calibre mondial en vue d'améliorer nos services Maison connectée et nos services aux entreprises, nos services liés à la sécurité, à l'IdO, à la cybersécurité, aux immeubles intelligents et aux villes intelligentes, ainsi que nos services liés au secteur de la santé et du bien-être pour nos clients partout au Canada.

Le nombre estimatif combiné d'abonnés des services de téléphonie offerts par les trois principaux câblodistributeurs au Canada se chiffrait à environ 2,7 millions à la fin de 2023. Ce nombre représente une part d'environ 41 % du marché des consommateurs au pays, soit un résultat relativement stable par rapport à environ 41 % à la fin de 2022. Le nombre total estimatif combiné d'abonnés aux services de téléphonie offerts par les entreprises de télécommunications s'élevait à 3,3 millions à la fin de 2023, représentant une part de marché d'environ 50 %, soit une hausse par rapport à environ 49 % à la fin de 2022. Le remplacement de la technologie par les services mobiles continue de donner lieu à la réduction du nombre d'abonnés aux services de voix résidentiels et à la baisse connexe des produits tirés des services locaux et interurbains, tel qu'il était prévu.

TELUS Santé

En 2023, nous avons continué d'afficher une forte croissance dans notre secteur des soins de santé, auquel s'est ajoutée l'intégration de LifeWorks après son acquisition, qui a eu lieu en 2022 ainsi que l'adoption continue de nos offres de produits et de services de soins de santé et de bien-être

uniques et innovatrices dans l'écosystème de santé. Les produits tirés des services de santé se sont élevés à 1,7 milliard de dollars, en hausse de 87 % en 2023. La demande relative aux services de santé et de bien-être n'a jamais été aussi élevée, et TELUS Santé contribue à améliorer les résultats en matière de santé et offre partout dans le monde de meilleures expériences de prévention en matière de santé et de mieux-être. Les employeurs sont à la tête d'une évolution dans le domaine de la santé et du bien-être, tant en matière de prévention qu'en matière de prestation de soins, ce qui représente une importante occasion de croissance mondiale pour notre entreprise dans le domaine de la santé. Nous simplifions nos offres sur ce marché en regroupant les programmes d'aide aux employés et à la famille (« PAEF ») et les solutions en matière de santé mentale et de bien-être et en appuyant ces capacités au moyen d'améliorations numériques continues. La numérisation des fonctions quotidiennes au sein de l'écosystème de santé, conjuguée à la connectivité accrue et omniprésente du réseau à large bande, procure une occasion unique de prendre en charge le développement et la livraison continus d'applications pour la santé et le bien-être évoluées qui profiteront aux Canadiens et à nos clients à l'échelle mondiale pour leur permettre d'améliorer leurs résultats en matière de santé et de bien-être. Grâce à ces solutions supplémentaires, TELUS Santé réalise des interventions significatives qui améliorent le bien-être mental et physique des employés au moyen de solutions en personne et par le truchement de la télémédecine.

TELUS Agriculture & Biens de consommation

En 2023, la valeur de marché de l'industrie de l'agriculture mondiale s'est chiffrée à environ 13 billions de dollars, et celle de l'industrie alimentaire mondiale, à environ 12 billions de dollars. On estime cependant que l'approvisionnement en vivres à l'échelle mondiale devra augmenter de 70 % au cours des 30 prochaines années pour répondre à la demande de la population mondiale croissante et aux changements des préférences dans les pays en développement. Historiquement, nous avons constaté le secteur de l'agriculture accuse un retard par rapport à d'autres secteurs pour ce qui est de l'adoption de solutions technologiques numériques. Cependant, en réponse aux défis posés par la croissance de la population, les producteurs alimentaires, les entreprises de biens de consommation emballés et les détaillants du monde entier adoptent maintenant des technologies numériques innovantes pour générer de nouvelles efficiences en matière de production et de consommation. En tirant parti de ces nouvelles technologies, telles que l'automatisation et l'analytique des données, les intervenants de l'industrie alimentaire peuvent réaliser des économies de coûts importantes, optimiser l'affectation des ressources, réduire le temps de production et réduire considérablement le gaspillage alimentaire. En outre, ces solutions ont le potentiel d'améliorer la sécurité, la qualité, la traçabilité et la durabilité des aliments que nous consommons.

Au sein de TELUS Agriculture & Biens de consommation, nous nous engageons à transformer la chaîne d'approvisionnement alimentaire, depuis le producteur jusqu'au consommateur. Notre objectif est de fournir à nos clients un accès à des données permettant d'apporter des améliorations opérationnelles et d'offrir des avantages concrets. Nos efforts sont axés sur trois principaux domaines : les solutions liées aux logiciels et aux processus d'affaires destinées aux intervenants de l'industrie de l'agriculture, comme les producteurs et les agroentreprises, les services liés aux logiciels et les services de consultation destinés à l'industrie de l'agriculture animale, en particulier les services liés au bétail, ainsi que les services liés aux logiciels et à l'analytique des données destinés aux sociétés de produits de consommation emballés. En 2023, nous avons mis à jour notre modèle de soutien pour TELUS Agriculture & Biens de consommation, et avons repositionné cette entité de sorte qu'elle relève désormais de la même direction que TELUS Solutions d'affaires. Cela nous a permis de tirer parti de l'expertise de TELUS Solutions d'affaires pour accélérer nos plans de croissance à l'égard de TELUS Agriculture & Biens de consommation.

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

En 2023, TELUS International a dû composer avec un contexte d'exploitation difficile en raison de facteurs défavorables significatifs découlant du contexte macroéconomique mondial et de rigoureuses initiatives de réduction des coûts entreprises par certains clients importants. Malgré ces défis, TELUS International a continué de conclure des ententes avec ses clients actuels et de nouveaux clients, ce qui s'est traduit par une solide croissance des produits. TELUS International a également déployé des efforts importants visant à assurer l'efficience au chapitre des coûts, notamment une rationalisation de l'effectif afin de mieux aligner sa structure de coûts sur la demande actuelle, ce qui a contribué à l'amélioration de la rentabilité au second semestre de 2023. Ainsi, la marge du BAIIA ajusté du secteur ECPN s'est établie à 26 % au quatrième trimestre de 2023 et à 21 % pour l'ensemble de l'exercice (se reporter à la *rubrique 11.1*, *« Mesures financières non conformes aux PCGR et autres mesures financières déterminées »*), soit un résultat conforme à son profil de marge historique. TELUS International, qui compte plus de 650 clients à l'échelle mondiale, crée des partenariats avec de grandes marques mondiales et perturbatrices, en misant sur la conception, la mise en place et l'offre de solutions numériques de choix en matière d'expérience client. Grâce à son exposition à une variété croissante de marchés verticaux comme les technologies et les jeux, les communications et les médias ainsi que le commerce électronique et les technologies financières, ainsi qu'à des secteurs plus conventionnels comme les soins de santé, les services bancaires, les services financiers et l'assurance, TELUS International est en bonne position pour assurer la diversification continue de ses sources de produits qui permettra une

réussite durable à long terme de ses activités. Les capacités de bout en bout de TELUS International répondent aux besoins de multiples clients, y compris la gestion de l'expérience client numérique, la transformation numérique des TI et des systèmes d'expérience client ainsi qu'aux besoins émergents des clients, comme les services numériques axés sur la confiance et la sécurité, les services de données fondés sur l'intelligence artificielle et les solutions d'IA générative en matière d'expérience client. Dans le passé, la demande sur le marché pour les services de données fondés sur l'intelligence artificielle a principalement été stimulée par les grandes entreprises technologiques, mais la demande provenant d'entreprises d'autres secteurs tend à augmenter à mesure que l'adoption de l'intelligence artificielle s'intensifie. Au début de 2023, TELUS International a conclu l'acquisition de WillowTree, un fournisseur majeur de produits numériques à services complets axés sur l'expérience des utilisateurs finaux, comme des applications mobiles natives et des interfaces Web unifiées. L'acquisition de WillowTree a permis d'ajouter des talents technologiques de premier ordre, notamment des stratèges numériques, des concepteurs, des ingénieurs et des gestionnaires de projets, et ainsi de diversifier la gamme de solutions de prochaine génération de TELUS International ainsi que d'accroître sa gamme de produits numériques et ses capacités de consultation numérique et de développement de logiciels novateurs et axés sur le client.

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

Produits et services mobiles

La croissance des produits et services mobiles continue d'être stimulée par la hausse continue en matière d'utilisation des données et d'adoption des services, notamment les téléphones intelligents à valeur plus élevée, les forfaits de données illimitées, les forfaits famille de partage de données, ainsi que les appareils IdO et MàM. De plus, les consommateurs continuent de remplacer leurs services d'accès fixe par des services d'accès mobile et des services de données connexes. Ces tendances devraient stimuler l'accroissement de la demande à l'égard des services de données mobiles dans un avenir prévisible, tout particulièrement alors que l'industrie poursuit son passage à la technologie 5G. Les PMMA de l'industrie devraient continuer de ralentir par rapport aux périodes antérieures à la pandémie, particulièrement maintenant que l'industrie a tiré parti de la reprise significative des produits tirés des services d'itinérance, qui avaient chuté au plus fort de la pandémie de COVID-19. De plus, en raison de l'intensification de la concurrence, l'industrie continue d'observer une plus grande adoption par les clients des options où on apporte son propre appareil, ce qui donne lieu à l'accroissement du nombre d'abonnés changeant de fournisseur de services.

Bien que la technologie LTE et la technologie LTE évoluée (« LTE-A ») augmentent les vitesses de téléchargement, favorisent l'utilisation de données et améliorent l'expérience client, la croissance du trafic de données pose des défis pour les technologies d'accès mobile. Afin de mieux gérer ce trafic de données, les fournisseurs canadiens continuent d'assurer l'évolution de leurs réseaux et de déployer du spectre pour prendre en charge le passage à la technologie 5G. Innovation, Sciences et Développement économique Canada (« ISDE ») a tenu ses enchères visant le spectre dans la bande de fréquence de 3 800 MHz au quatrième trimestre de 2023 et nous nous attendons à ce que les enchères visant le spectre des ondes millimétriques commencent en 2024; ces bandes de fréquence sont importantes aux fins de l'élargissement des réseaux 5G.

Les technologies IdO permettent le branchement d'appareils capables de communiquer au moyen de technologies mobiles, ce qui permet l'échange d'informations et de processus de partage. Des plateformes et réseaux évolués sont déjà en place dans des secteurs tels que ceux des soins de santé, des services publics, de l'agriculture et de la gestion des parcs automobiles, et le déploiement de ces technologies se poursuit dans d'autres secteurs, y compris ceux des solutions de villes intelligentes, de l'assurance automobile, de la vente au détail, des services publics et des véhicules connectés. Ces industries adoptent des solutions en matière d'IdO et d'autres applications pour opérer une transformation de leurs activités sur le plan numérique et générer de la valeur de leurs connexions. L'IdO représente une occasion importante de croissance de la connectivité sans fil, qui permet d'offrir aux clients des services de façon plus efficace et présentant un plus haut diveau de sécurité et de productivité. Les ventes liées à la connectivité IdO comportent généralement des PMMA moins élevés lorsqu'elles sont effectuées à l'égard de services autonomes, mais elles soutiennent la croissance des produits et de la marge car elles mènent souvent à la vente d'applications IdO ou à nos autres offres de services, ce qui accroît la pénétration de la clientèle. En 2023, les ajouts d'appareils connectés se sont établis à 564 000, portant ainsi le nombre d'abonnés des appareils connectés à plus de 3,1 millions, en hausse de 26 % par rapport à 2022.

La technologie 5G joue désormais un rôle prépondérant dans l'évolution et l'innovation des technologies à l'échelle mondiale. Au Canada, la technologie 5G appuie notre vocation sociale et nos efforts visant à combler davantage le fossé numérique et à brancher les populations rurales canadiennes. Nos investissements continus dans la technologie 5G généreront également une réduction des dépenses d'investissement en nous permettant d'offrir des services Internet haute vitesse mobiles dans les régions plus rurales, et se traduiront également par de plus importantes économies, ainsi que par des services

innovateurs en matière d'automatisation industrielle, de transport et de télésanté. Grâce à ses vitesses considérablement plus rapides, des temps d'attente moins élevés, une fiabilité accrue et des facteurs économiques attrayants, la technologie 5G permettra une foule de nouvelles applications, dont les suivantes : pour les entreprises, cette technologie créera de nouvelles occasions d'accroître la productivité, le travail virtuel et la rentabilité; pour les industries, elle permettra les opérations à distance, le contrôle industriel et l'automatisation de la fabrication; pour les consommateurs, elle permettra la domotique, les véhicules autonomes ainsi que la connectivité résidentielle mobile à l'aide de vitesses comparables à celles des technologies d'accès fixe; pour les soins de santé, elle permettra des solutions convergentes pour les hôpitaux, les cliniques et la télésurveillance des patients, et potentiellement pour les procédures médicales; pour l'agriculture et les biens de consommation, elle permettra le recours à du matériel agricole autonome, facilitera l'agronomie de précision, améliorera la traçabilité des aliments et permettra la collecte de données en temps réel. La technologie 5G est également essentielle à l'avenir de l'économie numérique à l'échelle mondiale, y compris à l'économie canadienne, et devrait engendrer de l'innovation, une croissance et une productivité considérables. Au fur et à mesure que l'écosystème 5G évolue, le réseau central non autonome fondé sur l'infrastructure 4G LTE existante sera remplacé par un réseau central autonome fondé sur l'infonuagique en vue d'activer une nouvelle fonctionnalité dotée d'une très faible latence et de la capacité à prendre en charge un plus grand nombre d'appareils connectés. En 2023, on a commencé à observer l'adoption autonome de la technologie 5G par des utilisateurs précoces à l'échelle mondiale, y compris TELUS, et la fonctionnalité et l'adoption autonome de la technologie 5G devraient progresser davantage en 2024.

Le fait d'offrir aux Canadiens une expérience 5G solide et fiable nécessitera des bandes du spectre complémentaires, soit un portefeuille se composant de spectre de bande basse, de bande moyenne et de bande haute afin de prendre en charge les besoins d'une base diversifiée d'abonnés. Le spectre de bande basse, tel que le spectre dans la bande de fréquence de 600 MHz, couvre de vastes régions et permet une pénétration efficace dans les immeubles, ce qui améliore par le fait même la couverture dans les régions urbaines et suburbaines. Ce spectre de bande basse jouera un rôle essentiel dans l'offre de la technologie 5G aux Canadiens et, à ce titre, constitue une ressource importante pour le Canada à mesure que les exploitants de services mobiles élargissent la couverture de la technologie 5G dans les régions rurales. Le spectre de bande haute, tel que le spectre des ondes millimétriques, peut offrir des vitesses pouvant être 100 fois supérieures à celles du spectre dans la bande de fréquence de 600 MHz, mais n'offre toutefois pas les mêmes caractéristiques au chapitre de la couverture qui permettent une pénétration efficace dans les immeubles ou de vastes zones de couverture. Ce spectre à bande haute et les vitesses de connexion plus rapides qui y sont associées permettront d'ouvrir la voie à de nouvelles technologies telles que la réalité virtuelle et augmentée et fourniront aux utilisateurs une expérience semblable à la fibre pour l'accès fixe sans fil. Le spectre de bande moyenne, comme le spectre dans les bandes de fréquence de 3 500 MHz et de 3 800 MHz, est important pour l'écosystème 5G, car il permet d'assurer un équilibre entre vitesse et couverture. Ce spectre fera partie intégrante de la prestation de services de communications comportant de courts temps d'attente, y compris les services de surveillance autonome, l'accès fixe sans fil et la communication entre véhicules et toute autre chose. Les bandes de fréquence de 3 500 MHz et de 3 800 MHz sont reconnues à l'échelle mondiale comme un élément essentiel des réseaux 5G. Toutes les entreprises de télécommunications nationales au Canada ont commencé à offrir leurs services 5G en 2020, et cette offre s'est intensifiée au cours des années suivantes. Elles devraient continuer à le faire au cours des prochaines années à mesure que le spectre est mis aux enchères et déployé et que de nouvelles technologies 5G sont mises en œuvre. Se reporter à la *rubrique 1.3*, *« Faits saillants de 2023 »* pour plus de détails sur les récentes enchères de spectre et à la *rubrique 9.4*, *« Faits nouveaux en matière de réglementation et instances réglementaires concernant l'industrie des communications »* pour plus de détails sur les prochaines enchères de spectre.

Produits et services fixes

On s'attend à ce que le marché des services fixes de télécommunications demeure hautement concurrentiel en 2024. Bien que le marché des services Internet haute vitesse pour les consommateurs arrive à maturité, avec un taux de pénétration qui se chiffrait à environ 91 % dans l'ouest du Canada et à 92 % au Canada à la fin de 2023, on s'attend à ce que le nombre d'abonnés continue d'augmenter au cours des prochaines années. Le remplacement de la technologie, y compris la croissance des services mobiles et des services de voix sur IP (« VoIP »), devrait se poursuivre afin de remplacer les produits tirés des services de voix patrimoniaux générant des marges qui sont plus élevées, tandis que les fournisseurs de services de diffusion numérique en continu et d'autres contenus en ligne devraient avoir une incidence sur les services de télévision linéaire actuellement offerts. Dans les régions de la Colombie-Britannique et de l'Alberta où nous sommes l'entreprise titulaire, nous estimons que 65 % des foyers n'avaient plus de ligne fixe et que 40 % des foyers n'étaient plus abonnés à un service de télévision linéaire en 2023. Nous sommes un important fournisseur de ces services de remplacement, et la diminution des services patrimoniaux se poursuit, comme prévu, même si les pertes d'abonnés des services de voix résidentiels ont continué de diminuer, quoique à un rythme moins soutenu qu'au cours des années précédentes, une situation qui reflète le succès lié au groupement de nos

solutions et services résidentiels. Notre stratégie de longue date en matière de croissance demeure axée sur les capacités du secteur des services mobiles, ainsi que sur les capacités du secteur des services fixes en matière de services de données et de services IP.

La popularité du service Multitélé et du service de contenu sur demande, particulièrement en ce qui a trait à leur utilisation sur les appareils mobiles, devrait continuer sur sa lancée en raison du fait que les consommateurs adoptent des services leur permettant de regarder du contenu sur plusieurs écrans. Les fournisseurs de contenu multimédia en continu poursuivent l'amélioration de leurs services en continu par contournement et de leurs services de vente directe aux consommateurs afin de se livrer concurrence pour acquérir une part du marché des téléspectateurs, en réponse aux habitudes d'écoute et à la demande changeantes des consommateurs. Selon des études, environ 72 % des Canadiens étaient abonnés à des services vidéo par contournement au Canada à la fin de 2023.

Les fournisseurs de contenu télé conventionnel surveillent les faits nouveaux relatifs aux services de contournement et adaptent leur contenu et leurs stratégies de marché de manière à concurrencer ces nouveaux services. 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 de stimuler l'utilisation accrue de nos services Internet haute vitesse et de nos services mobiles par ces clients, tout en limitant leur frustration découlant du fait de devoir souscrire à une multitude d'abonnements. Par ailleurs, nous continuons de créer des partenariats avec un grand nombre de fournisseurs de services de contournement et d'offrir les services de ces fournisseurs. Grâce au lancement de l'ensemble EnContinu+, propulsé par notre réseau mobile primé, nos abonnés peuvent regarder leurs émissions et films préférés dans le confort de leur foyer ou n'importe où ailleurs.

Tout comme les entreprises concurrentes propriétaires d'installations, les entreprises de télécommunications continuent d'investir considérablement dans les réseaux à large bande et plus particulièrement dans la FTTP en vue de maintenir et d'améliorer leur capacité de prendre en charge les services IP avancés ainsi que les vitesses à large bande plus élevées. Les câblodistributeurs continuent d'améliorer leurs réseaux de câbles au moyen de l'accroissement de la largeur de bande liée à la plateforme DOCSIS et du fractionnement des nœuds. Bien que la plateforme permette d'accroître les vitesses à court terme et qu'elle soit rentable, elle n'offre pas les mêmes capacités évoluées que la technologie FTTP à plus long terme, telles que des vitesses de téléchargement et de téléversement symétriques élevées. À la fin de 2023, environ 3,2 millions de foyers et d'entreprises avaient accès à notre infrastructure à fibres optiques. La technologie 5G ainsi que d'autres technologies d'accès sans fil nous permettent de cibler des zones sous-desservies et de leur offrir une solution mobile fixe.

Nos investissements dans le réseau à large bande, y compris le déploiement de notre réseau à large bande FTTP et notre service Télé OPTIK fondé sur la technologie IP, l'offre de services de sécurité et de domotique résidentielles ainsi que les offres de services groupés intégrés, qui incluent également des solutions de mobilité, des solutions de soins de santé pour les consommateurs et des solutions de cybersécurité, nous ont permis de continuer à rehausser notre position concurrentielle enviable par rapport à nos concurrents. Nos offres de services groupés stimulent l'intensification de la vente de produits auprès de nos clients et suscitent une meilleure fidélisation de la clientèle.

Dans le marché des services d'affaires [secteur public, secteur commercial et secteur des petites et moyennes entreprises (« PME »)], la convergence des services de TI et des services de télécommunications, qui est simplifiée par l'ubiquité du protocole Internet (« IP »), continue de façonner l'environnement concurrentiel, les fournisseurs de services non traditionnels repoussant de plus en plus les frontières de la concurrence et des modèles d'affaires. Les câblodistributeurs continuent d'effectuer des investissements importants afin d'être plus concurrentiels dans le marché des PME, qui fait l'objet d'une vive lutte. Les entreprises de télécommunications telles que TELUS offrent des applications gérées en ligne qui tirent parti de leurs importants investissements dans les technologies FTTP, tandis que les fournisseurs de services de TI intègrent la connectivité réseau à leurs offres exclusives de solutions SaaS (logiciel en tant que service).

Le développement de plateformes IP combinant des solutions VoIP ainsi que des services de données et d'images vidéo offre des efficiences potentielles sur le plan des coûts qui contrebalancent, en partie, la perte des marges découlant de l'abandon des services patrimoniaux en faveur de services IP. Il existe de nouveaux débouchés pour les solutions intégrées et les services d'impartition des processus d'affaires et des TI qui pourraient avoir un plus grand impact commercial que les services de télécommunications patrimoniaux. Les entreprises cherchent de plus en plus à créer un partenariat avec leur fournisseur de services de télécommunications afin de réaliser leurs objectifs commerciaux et de surmonter leurs défis, et d'élaborer des solutions infonuagiques adaptées à leurs besoins qui leur permettent de tirer parti des télécommunications d'une manière qu'elles n'auraient jamais cru possible il y a une dizaine d'années. L'infonuagique transforme la prestation de services en un modèle axé sur une connexion toujours active et sur « tout en tant que service », et une forte croissance est prévue dans ce domaine. Nous proposons aux entreprises des capacités de réseau en tant que service avec l'option d'un réseau TI en tant que

service sur Internet, doté d'une configuration miroir dans de multiples emplacements et fondé sur une plateforme libre-service qui réduit les cycles de déploiement et le recours à des spécialistes TI. Les besoins accrus en matière de sécurité des données représentent à la fois un défi et une occasion. Nos services de sécurité résidentielle et d'entreprise sont optimisés par notre réseau à large bande et intègrent les appareils intelligents les plus récents, de manière à améliorer la vie des Canadiens.

Au fil de l'adoption par l'industrie des technologies 5G au cours des prochaines années, nous prévoyons que l'exercice de nos activités et la prestation de nos services se feront sur un réseau plus convergent. Les frontières entre l'accès fixe et l'accès mobile continueront d'être repoussées à mesure qu'évoluera la façon dont nous fournissons nos services aux clients et la façon dont les clients utilisent ces services. Tandis que l'élargissement de notre réseau à large bande se poursuit et que la technologie 5G continuera à être commercialisée, nous croyons pouvoir bénéficier de latitudes dans notre choix du moyen le plus efficace d'assurer la prestation de services partout où nous sommes présents.

TELUS Santé

Par l'entremise de TELUS Santé, nous tirons parti de notre position de chef de file en matière de prestation de solutions numériques de bout en bout en matière de santé et de bien-être au Canada en tirant parti de nos technologies supérieures et sans cesse plus nombreuses liées à notre réseau à large bande afin d'accroître la disponibilité, l'intégration et l'efficacité de nos outils et applications innovateurs en matière de santé et de bien-être au sein de l'écosystème des soins de santé primaires et de prévention. Ces solutions positionnent TELUS Santé pour une forte croissance durable au pays et à l'international et comprennent les applications de soins virtuels, les dossiers de santé personnels qui permettent l'autogestion des données sur les soins de santé, les ordonnances électroniques pouvant être validées en ligne par le médecin aux fins de l'assurance, ainsi que les appareils de suivi de la santé à domicile et la capture de données relativement à laquelle une surveillance est effectuée par le soignant. Offerts sous le nom de Soins virtuels TELUS Santé, nos services de soins virtuels offerts par l'entremise des employeurs donnent aux patients un accès bilingue, 24 h sur 24 et 7 jours sur 7, à des professionnels de la santé physique et mentale, partout au pays. En septembre 2022, nous avons considérablement élargi les capacités de TELUS Santé en matière de soins de santé offerts par l'entremise des employeurs grâce à l'acquisition de LifeWorks. Cette acquisition a consolidé TELUS Santé en tant que chef de file mondial dans le domaine des PAEF et des services préventifs en matière de santé, de mieux-être et de santé mentale axés sur les données. Misant sur un modèle de prestation de soins axé sur le numérique, mais pas exclusivement sur le numérique, nous sommes en mesure en nous regroupant avec LifeWorks de nous concentrer sur l'expansion, notre profil mondial et l'amélioration des résultats en matière de santé et de bien-être. Non seulement cette acquisition renforce-t-elle les activités canadiennes et mondiales de LifeWorks, mais elle permet également de tirer parti des avantages que confère la présence combinée importante de TELUS et de TELUS International afin de générer des occasions de ventes croisées à l'échelle mondiale et d'élargir le portefeuille de produits et de services TELUS Santé offerts.

Nos solutions de soins virtuels transforment l'accès des consommateurs aux soins de santé et leur adoption accélérée a allégé la pression sur le système de soins de santé. Cette forte croissance des soins virtuels devrait se poursuivre en raison du vieillissement de la population au Canada, de l'importance accrue accordée à la gestion des maladies chroniques, ainsi que de l'efficience et de l'efficacité que la technologie peut procurer. Grâce à ses fonctions propulsées par l'intelligence artificielle, comme l'analyse de symptômes et les solutions Suivi et Bilan de santé, ainsi qu'à ses capacités accrues de vidéoconférence et à son Dossier Collaboratif Santé permettant de renforcer les relations entre les médecins et les patients, le service Mes Soins TELUS Santé permet aux Canadiens de prendre leur santé en main de manière plus proactive en leur fournissant les soins et les 'informations dont ils ont besoin au moment qui leur convient, ce qui constitue un grand pas en avant dans l'évolution du système de soins de santé au Canada par rapport au *statu quo*. Les développements et les tendances sur le marché au cours de l'exercice confirment, à bien des égards, la validité de la présence de TELUS Santé dans le marché des soins de santé depuis plusieurs années et les hypothèses quant à ses principaux domaines de croissance et aux voies à suivre, renforçant par le fait même l'importance que nous accordons à la santé des employés et aux soins virtuels. En 2024 et dans l'avenir, conformément à notre engagement à l'égard de notre vocation sociale, TELUS Santé tirera parti de cette gamme d'outils numériques et continuera à élargir l'accès aux soins et à améliorer les résultats en matière de santé des gens partout dans le monde. La commercialisation continue de la technologie 5G devrait considérablement accroître nos capacités, tandis que de nouvelles applications de soins de santé innovatrices tireront parti de vitesses plus élevées et d'une plus faible latence.

TELUS Agriculture & Biens de consommation

Grâce à notre entreprise TELUS Agriculture & Biens de consommation, nous nous sommes positionnés afin de devenir un acteur mondial important sur le marché prometteur et en rapide croissance des technologies agricoles. Nous continuons de faire progresser notre stratégie d'expansion grâce à des moyens internes et externes afin d'assurer une croissance significative et durable. TELUS Agriculture &

Biens de consommation s'engage à offrir les meilleurs résultats qui soient depuis le producteur jusqu'au consommateur en générant et en partageant des informations numériques qui habilitent et connectent nos clients partout dans le monde. Ces informations permettent à nos clients d'améliorer la qualité, la salubrité, la distribution et la durabilité des aliments et des biens de consommation, tout en réduisant le gaspillage alimentaire, et ce, aujourd'hui et pour demain. Par ailleurs, nous offrons des outils numériques pouvant fournir des solutions pratiques et intégrées dans le cadre d'une chaîne d'approvisionnement complexe et fragmentée. Nous avons judicieusement positionné nos capacités technologiques et nos données numériques dans des entreprises clés de la chaîne de valeur liée à l'agriculture, à l'alimentation et aux biens de consommation : i) le secteur de l'agriculture, plus précisément l'agroentreprise, qui facilite le flux de données entre les fabricants de machinerie agricole, les fournisseurs de semences et de produits chimiques, les distributeurs, les détaillants et les agriculteurs, et les fermes; ainsi que l'agriculture animale, qui soutient le développement sûr et efficient de sources de protéines au moyen de la technologie et d'une expertise consultative; et ii) le secteur des biens de consommation, qui offre des solutions en matière de stimulation du commerce à des sociétés du secteur des produits de consommation emballés et des solutions permettant d'assurer la traçabilité des aliments et des biens de consommation, depuis le producteur jusqu'au consommateur. Nous offrons des solutions logicielles de pointe qui englobent l'intégralité de la chaîne de valeur alimentaire et qui permettent de répondre aux défis que posent la gestion complexe des données et les silos de données, de manière à concrétiser la transformation numérique du système alimentaire mondial ainsi qu'à protéger et à optimiser ce système en améliorant la production et le transport des aliments et des biens de consommation, ainsi que leur qualité et leur salubrité.

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

Depuis sa création il y a 19 ans, TELUS International a connu une croissance exponentielle au chapitre de sa taille, de son champ d'activité et de sa diversité géographique, et offre aux clients une expérience client exceptionnelle en matière de solutions numériques à partir de centres de prestation de services situés en Amérique du Nord, en Amérique centrale, en Europe, en Afrique et en Asie-Pacifique. Depuis plusieurs années déjà, l'envergure et la diversité de TELUS International s'accroissent en ce qui a trait à de multiples capacités grâce à de nombreuses acquisitions stratégiques, notamment CCC, un important fournisseur de services d'affaires à forte valeur ajoutée axés sur la gestion des relations avec la clientèle et la modération de contenu; Lionbridge AI, un chef de file mondial qui fournit des solutions de plateforme d'annotation et de données d'apprentissage fondées sur l'externalisation ouverte utilisées dans l'élaboration d'algorithmes d'intelligence artificielle pouvant alimenter l'apprentissage machine; et WillowTree, un fournisseur de produits numériques à services complets axés sur l'expérience des utilisateurs finaux, comme des applications mobiles natives et des interfaces Web unifiées, ce qui élargit les capacités actuelles de TELUS International en matière de conception et de mise en œuvre dans l'ensemble de ses offres numériques de bout en bout. Grâce à sa gamme de services TIAI Data Solutions, TELUS International aide les clients à tester et à améliorer l'apprentissage machine par l'entremise d'une communauté mondiale d'IA composée de plus de un million d'annotateurs de données et de linguistes dans plus de 500 langues et dialectes, ce qui fait progresser la stratégie de transformation numérique de TELUS International afin d'améliorer davantage l'expérience client. Parallèlement, TELUS International a annoncé en octobre 2023 le lancement de Fuel iX, une gamme de solutions d'IA générative améliorées permettant d'offrir de l'innovation en matière d'expérience client de bout en bout ainsi que des expériences intelligentes propulsées par l'IA. Grâce à Fuel iX, TELUS International aide des clients de partout dans le monde à répondre plus rapidement à leurs besoins d'affaires critiques en matière d'expérience client et, d'un point de vue plus stratégique, offre de solides solutions qui englobent les domaines de la stratégie numérique, de l'innovation, de la consultation et de la conception, des solutions de transformation numérique et de cycle de vie des TI, l'annotation de données et les capacités d'automatisation intelligente, de même que des solutions de service à la clientèle omnicanaux comprenant la modération de contenu, des solutions axées sur la sécurité et sur la confiance et d'autres solutions gérées. Au 31 décembre 2023, les membres de l'équipe de TELUS International, dont le nombre se chiffre à environ 75 000, faisaient preuve d'un engagement élevé et soutenaient leurs clients en plus de 50 langues et à partir de 68 sites de prestation de services et d'exploitation mondiale dans 32 pays. À long terme, TELUS International est en bonne position pour continuer d'accroître sa clientèle mondiale qui compte plus de 650 clients et, à mesure que la technologie continue de transformer rapidement l'économie mondiale, la demande des clients à l'égard de solutions de gestion de l'expérience client différenciées connaîtra encore une évolution et une croissance.

9.3 Hypothèses de TELUS pour 2024

En 2024, nous prévoyons connaître une croissance du BAIIA semblable à celle enregistrée à l'exercice précédent, en raison de la demande continue pour des données dans le cadre de nos produits et services mobiles et fixes; de la croissance continue de nos services de santé, de nos services liés à l'agriculture et aux biens de consommation ainsi que de nos produits et services interentreprises; des importants investissements continus dans notre réseau à large bande de premier plan et du déploiement continu de la technologie 5G; de nos efforts

stratégiques visant à accroître la simplicité et l'efficacité opérationnelles; et de la priorité soutenue que nous accordons à l'expérience client rehaussée dans toutes nos activités commerciales, notre objectif étant de simplifier les interactions de nos clients avec nous tout en réduisant notre structure de coûts générale.

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

Nos principales hypothèses pour 2024 comprennent ce qui suit :

- Taux de croissance estimé de l'économie au Canada, en Colombie-Britannique, en Alberta, en Ontario et au Québec de 0,6 %, de 0,4 %, de 1,1 %, de 0,4 % et de 0,4 %, respectivement.
- Taux d'inflation estimé au Canada, en Colombie-Britannique, en Alberta, en Ontario et au Québec de 2,5 %, de 2,4 %, de 2,4 %, de 2,4 % et de 2,5 %, respectivement.
- Taux de chômage annuel estimé au Canada, en Colombie-Britannique, en Alberta, en Ontario et au Québec de 6,4 %, de 6,1 %, de 6,3 %, de 6,7 % et de 5,5 %, respectivement.
- Nombre annuel estimé de mises en chantier d'habitations, sur une base non ajustée, au Canada, en Colombie-Britannique, en Alberta, en Ontario et au Québec de 234 000 unités, de 42 000 unités, de 36 000 unités, de 79 000 unités et de 46 000 unités, respectivement.
- Ajout annuel estimatif prévu de 485 000 résidents permanents.
- Aucune décision réglementaire ni aucune mesure gouvernementale défavorable importante envers TELUS.
- Poursuite de la concurrence soutenue au chapitre des produits et services mobiles et des produits et services fixes dans le marché d'affaires et le marché aux consommateurs.
- Hausse continue de la pénétration de l'industrie des téléphones mobiles au Canada.
- Adoption et échange continus, par les abonnés, de téléphones intelligents à forte concentration de données, en raison du fait que les clients recherchent une connectivité mobile accrue à Internet et des vitesses plus élevées.
- Croissance des produits d'exploitation tirés des produits et services mobiles découlant de l'amélioration des mises en service des abonnés et du maintien de pressions concurrentielles sur les PMMA combinés.
- Pressions continues sur les frais d'acquisition et de rétention d'abonnés liés aux produits et services mobiles, ce qui a fait en sorte que l'incidence de l'actif sur contrat, des coûts d'acquisition du contrat et des coûts liés à l'exécution du contrat et des options de financement d'appareils Paiements faciles de TELUS ont entraîné des sorties nettes de trésorerie d'environ 150 millions de dollars à 250 millions de dollars (données réelles pour 2023 – sorties nettes de trésorerie de 143 millions de dollars), qui découlent du nombre brut de mises en service et du volume des renouvellements par les clients, de l'intensification de la concurrence et de l'évolution des préférences des clients. La croissance des appareils connectés se poursuit, en raison de l'accroissement et de la diversification de nos offres en matière d'IdO.
- Croissance continue des produits tirés des produits et services de données fixes, qui reflète l'accroissement du nombre d'abonnés aux services Internet ainsi qu'aux services de télévision et de sécurité, l'augmentation des vitesses, les forfaits comportant des données illimitées ou de plus importants lots de données de même que l'élargissement de notre infrastructure à large bande, ainsi que l'offre de solutions de soins de santé, de solutions liées à l'agriculture et aux biens de consommation et de services de sécurité résidentielle et d'entreprise.
- Baisse continue des produits tirés des services de voix résidentiels en raison du remplacement de la technologie et de l'utilisation accrue de forfaits interurbains.
- En ce qui concerne notre secteur ECPN, la croissance et la rentabilité à long terme seront soutenues par nos solutions différenciées en matière d'expérience client numérique et par l'optimisation continue de la structure de coûts, favorisée par les solutions d'automatisation et d'IA générative, afin d'atténuer les défis à court terme causés par les pressions macroéconomiques mondiales persistantes.
- Maintien de l'attention que nous prêtons à nos initiatives accordant la priorité aux clients et de la probabilité que nos clients recommandent nos produits et services.
- Régimes de retraite à prestations définies du personnel : coût des services rendus au cours de l'exercice d'environ 66 millions de dollars comptabilisé relativement à la charge au titre des avantages du personnel, coût des services passés de 2 millions de dollars comptabilisé relativement à la charge au titre des avantages du personnel, et charges d'intérêts d'environ 9 millions de dollars comptabilisées dans les coûts de financement; taux de 4,65 % au titre de l'actualisation de l'obligation, et taux de 4,65 % aux fins de la comptabilisation du coût des services rendus au cours de la période au titre des régimes de retraite à prestations définies du personnel; montant d'environ 28 millions de dollars au titre de la capitalisation des régimes de retraite à prestations définies.

- Coûts de restructuration et autres coûts d'environ 300 millions de dollars (données réelles pour 2023 – 717 millions de dollars) au titre des initiatives d'efficacité opérationnelle, et initiatives au chapitre de l'amélioration des marges visant à atténuer les pressions liées à l'intensification de la concurrence, du remplacement de la technologie, de la retarification de nos services, de la hausse des coûts liés à la croissance du nombre d'abonnés et à la rétention de ces derniers, ainsi que des coûts d'intégration liés aux acquisitions d'entreprises. Une tranche d'environ 200 millions de dollars des décaissements au titre des coûts de restructuration et autres coûts découlant de notre programme d'efficience opérationnelle de 2023 se répercutera sur nos indications au sujet de nos flux de trésorerie disponibles pour 2024, et nous prévoyons que le montant total des décaissements au titre des coûts de restructuration et autres coûts s'établira à environ 400 millions de dollars en 2024.
- Montant net des intérêts payés en trésorerie d'environ 1,25 milliard de dollars à 1,4 milliard de dollars (données réelles pour 2023 – 1,2 milliard de dollars).
- Amortissement des immobilisations corporelles et amortissement des immobilisations incorporelles d'environ 4,0 milliards de dollars à 4,2 milliards de dollars (données réelles pour 2023 – 4,1 milliards de dollars).
- Impôt sur le résultat : impôt sur le résultat calculé selon le taux d'imposition prévu par la loi applicable de 24,5 % à 25,1 % et paiements d'impôt en trésorerie d'environ 370 millions de dollars à 450 millions de dollars (données réelles pour 2023 – 389 millions de dollars).
- Participation aux enchères d'ISDE concernant la bande de spectre des ondes millimétriques, actuellement prévues en 2024.
- La croissance continue des produits tirés des services de santé et l'apport au BAIIA, ainsi que l'élargissement de nos offres en soins de santé. Nous prévoyons être en mesure de générer des occasions de ventes croisées entre nos unités fonctionnelles. Nous nous attendons à ce que cette croissance soit partiellement contrebalancée par la hausse des coûts d'exploitation liée à l'expansion découlant de l'élargissement de nos offres de services de soins de santé numériques, dans l'optique d'un déploiement efficace des services à valeur ajoutée et d'une optimisation de l'efficience.
- L'incidence du contexte macroéconomique mondial sur nos activités internationales et son effet sur d'autres économies au pays et localement, ainsi que les fluctuations continues du change, qui pourraient avoir une incidence sur nos prévisions. Taux de change moyen du dollar canadien par rapport au dollar américain de 1,32 $ CA:1,00 $ US (taux réel pour 2023 – 1,35 $ CA:1,00 $ US); taux de change moyen du dollar américain par rapport à l'euro de 1,08 $ US:1,00 €: (taux réel pour 2023 – 1,08 $ US :1,00 €:).
- Expansion continue de nos services liés à l'agriculture et aux biens de consommation au moyen d'acquisitions d'entreprises et d'une croissance interne.
- Poursuite de nos efforts en matière de numérisation afin de simplifier les nombreuses façons dont nos clients font affaire avec nous, d'offrir de nouveaux produits et services, de répondre aux besoins des clients et des marchés, et de fournir un service d'une haute fiabilité.

Nos perspectives pour 2024 constituent des informations prospectives qui se fondent sur des hypothèses et sont assujetties à des risques et incertitudes intrinsèques. Ces hypothèses pourraient en fin de compte se révéler inexactes. Nos résultats ou les événements réels pourraient différer considérablement des attentes mentionnées, de façon expresse ou implicite, dans ces perspectives advenant que ces hypothèses se soient révélées inexactes ou que des risques tels que ceux décrits en détail à la *rubrique 10*, *« Risques et gestion des risques »*, se soient matérialisés.

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

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

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

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

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

Moratoire sur le transfert de spectre et examen du cadre de transfert de spectre
Le 31 mars 2023, le ministre de l'Innovation, des Sciences et de l'Industrie a annoncé un moratoire sur les transferts de licences de spectre à impact élevé dans les bandes mobiles commerciales. Les transferts « à impact élevé » sont ceux qui auraient des conséquences importantes sur la capacité des fournisseurs de services de télécommunications à délivrer des services mobiles au Canada. Le ministre a également ordonné à ISDE de lancer un examen exhaustif du cadre de transfert de spectre du Canada, le moratoire venant à échéance une fois qu'un nouveau cadre entrera en vigueur. Aucun détail n'a été publié sur le moment où l'examen du cadre aurait lieu, ni sur le moment où un nouveau cadre serait mis en œuvre. Il y a un risque que ce moratoire puisse avoir une incidence significative sur notre société dépendant de la période durant laquelle il est maintenu en vigueur.

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

Consultation sur les conditions de licence concernant la prestation de services au sein du réseau de métro de la Commission de transport de Toronto (« TTC »)
Le 11 septembre 2023, ISDE a publié de nouvelles conditions de licence concernant la prestation de services au sein du réseau de métro de la TTC. Ces conditions de licence s'appliquent à tous les fournisseurs de services mobiles qui détiennent du spectre mobile couvrant la zone de niveau 5-282 Toronto. Ces conditions de licence exigeaient de tous les titulaires de licence qu'ils fournissent des services mobiles dans le métro de la TTC au plus tard le 3 octobre 2023. Elles exigeaient également que les titulaires de licence finalisent les ententes de réseau avec Rogers Communications Inc., le titulaire de licence qui exploite le réseau d'antennes mobiles dans le métro de la TTC, et respectent les exigences énoncées en matière de déploiement dans un délai de trois ans. Nous avons respecté la date limite du 3 octobre 2023 en ce qui concerne le déploiement de services mobiles dans le métro de la TTC. Le 11 décembre 2023, nous avons finalisé une entente de réseau avec Rogers qui garantit l'accès de TELUS au réseau de la TTC et qui nous permettra de respecter les conditions de déploiement et les autres conditions de licence énoncées.

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

Examen du cadre de services d'accès haute vitesse de gros
Le 8 mars 2023, le CRTC a publié l'*Avis de consultation de télécom CRTC 2023-56*, *« Examen du cadre du service d'accès haute vitesse de gros »*. L'avis de consultation prévoit d'abord une réduction tarifaire en exigeant des entreprises titulaires qu'elles modifient leurs tarifs afin de refléter une diminution de 10 % des coûts des composantes sensibles au volume de trafic. L'avis de consultation sollicite ensuite des commentaires sur un certain nombre de questions, notamment la question de savoir si l'accès de gros groupé au service par fibre optique jusqu'aux locaux de l'abonné (« FTTP ») devrait être offert et la question de savoir si de la réglementation additionnelle est indiquée, y compris la réglementation sur le commerce de détail. L'avis de consultation exprime en outre l'opinion préliminaire du CRTC selon laquelle les entreprises titulaires devraient être tenues de fournir un service FTTP de gros groupé provisoire en attendant la décision de la consultation. En novembre 2023, le CRTC a publié sa décision imposant une obligation provisoire pour le service de gros dans l'attente de l'instance terminée. L'ordonnance provisoire exige que Bell fournisse un accès FTTP de gros groupé dans les territoires de l'Ontario et du Québec où elle est l'entreprise titulaire et que nous fournissions le même service dans le territoire où nous sommes l'entreprise titulaire au Québec. Le CRTC n'a rendu aucune ordonnance semblable à l'égard des territoires où nous

sommes l'entreprise titulaire en Colombie-Britannique ou en Alberta. Bell a demandé l'autorisation d'interjeter appel de l'ordonnance provisoire auprès de la Cour d'appel fédérale et a demandé une suspension de l'ordonnance provisoire en attendant qu'une décision soit rendue, si sa demande est autorisée. Bell a également présenté au Conseil des ministres une pétition visant à faire annuler l'ordonnance provisoire et a demandé la mise en place de mesures alternatives qui feraient en sorte que la décision serait appliquée à l'échelle du pays et pourraient empêcher les grandes entreprises de télécommunications d'accéder au service obligatoire. Les demandes d'autorisation d'interjeter appel et de suspension ainsi que la pétition sont toujours en délibéré. Le reste de l'instance du CRTC, y compris la question de savoir s'il y a lieu d'imposer une obligation permanente, devrait se conclure peu après une audience prévue pour février 2024. Le CRTC devrait rendre une décision relativement à cette question; il est encore trop tôt pour déterminer l'incidence de cette instance sur notre société.

Examen des services sans fil mobiles

Le 15 avril 2021, le CRTC a publié sa décision concernant l'examen du cadre réglementaire pour les services sans fil. Le CRTC a déterminé que TELUS, Bell, Rogers et SaskTel doivent fournir aux exploitants de réseaux mobiles virtuels (« ERMV ») un accès de gros aux réseaux des fournisseurs de services sans fil régionaux propriétaires d'installations dans les régions où ces fournisseurs détiennent une licence de spectre pour les services sans fil mobiles. L'accès fourni aux ERMV est basé sur des tarifs négociés commercialement et il sera éliminé progressivement sur une période de sept ans. Le 25 octobre 2022, le CRTC a publié la *Décision de télécom CRTC 2022-288*, dans laquelle il tire des conclusions concernant les modalités proposées des tarifs des ERMV de TELUS, de Bell, de Rogers et de SaskTel. Les entreprises de télécommunications ont révisé leurs tarifs en fonction de cette décision, et le Conseil a accordé l'approbation finale le 9 mai 2023 dans l'*Ordonnance de télécom 2023-133*. Le service pour les ERMV de TELUS, de Bell, de Rogers et de SaskTel est maintenant opérationnel et disponible pour utilisation. Les fournisseurs de services mobiles admissibles qui souhaitent demander un accès pour les ERMV peuvent entamer les négociations. Le Conseil a également publié l'*Ordonnance de télécom 2023-171*, dans laquelle il a approuvé les mises à jour des tarifs d'itinérance à l'échelle nationale de TELUS, de Bell et de Rogers afin de tenir compte de la disponibilité des services d'itinérance transparente et des services 5G dans le cadre des services obligatoires d'itinérance à l'échelle nationale.

Nous avons interjeté appel de deux conclusions de cette décision auprès de la Cour d'appel fédérale : i) l'exigence en vertu de laquelle les entreprises de services mobiles nationales, y compris notre société, doivent introduire l'itinérance transparente comme une condition additionnelle en vertu de laquelle doivent être offerts les services d'itinérance de gros obligatoires existants; ii) la décision en vertu de laquelle les articles 43 et 44 de la *Loi sur les télécommunications* ne confèrent pas au CRTC le pouvoir de statuer sur les litiges concernant les installations de transmission sans fil mobiles. L'appel a été entendu en décembre 2022 et a été rejeté le 13 avril 2023. En décembre 2023, la Cour suprême du Canada nous a permis d'en appeler de la décision du CRTC sur les installations de transmission sans fil mobiles. Nous prévoyons que la Cour suprême entendra l'affaire à la fin de 2024 ou en 2025.

Le 24 juillet 2023, le CRTC a publié sa première décision d'arbitrage relativement au cadre des ERMV, dans un contexte d'arbitrage de l'offre finale entre Rogers et Québecor. Le CRTC a choisi l'offre de Québecor en ce qui concerne le tarif des services d'accès pour les ERMV, mais ce tarif demeure confidentiel. Rogers a déposé une demande auprès de la Cour d'appel fédérale en vue d'interjeter appel de la décision du CRTC. En outre, le 10 octobre 2023, le CRTC a publié une décision d'arbitrage portant sur l'accès aux services d'ERMV par Québecor auprès de Bell. Le CRTC a choisi le tarif de données proposé par Bell. L'incidence de ces décisions sur notre société dépendra des tarifs commerciaux que nous négocions relativement à l'accès aux services d'ERMV ou qui sont autrement imposés par le CRTC dans le cadre du prospectus d'arbitrage de l'offre finale, ainsi que de l'issue du processus d'appel auprès de la Cour d'appel fédérale.

Consultation portant sur la modification du mandat du CRTC relatif aux ERMV afin d'inclure des segments additionnels du marché des services de détail

Le 1er mars 2023, le CRTC a publié l'*Avis de consultation de télécom CRTC 2023-48*, *« Tarifs d'accès de gros pour les exploitants de réseaux mobiles virtuels dotés d'installations – Examen de l'inclusion de segments supplémentaires du marché des services de détail »*. Dans le cadre de cette consultation, le CRTC sollicite des observations sur la question de savoir si le cadre de gros des ERMV devrait être élargi pour inclure les services aux entreprises, l'IdO et les services machine à machine. Le dossier de cette instance est maintenant clos. Le CRTC devrait rendre une décision relative à cette consultation; il est encore trop tôt pour déterminer son incidence sur notre société.

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

Le 19 mai 2022, Bragg Communications Inc., Cogeco Communications Inc., Vidéotron Ltd., Xplornet Communications Inc. et Xplore Mobile Inc. ont déposé une demande conjointe auprès du CRTC en vue d'obtenir un examen des tarifs facturés actuellement par TELUS, Bell et Rogers pour les services d'itinérance de gros à l'échelle nationale, alléguant que les tarifs actuels ne sont plus justes et raisonnables. Nous avons déposé une réponse à cette demande démontrant pourquoi un tel examen n'est pas justifié pour le moment et le CRTC a depuis présenté des demandes de renseignements aux fournisseurs de services mobiles. L'incidence de

cette demande dépend de la décision du CRTC de procéder ou non à un examen des tarifs d'itinérance et de la mesure dans laquelle des changements seront apportés aux tarifs facturés actuellement.

Nouveau projet de loi sur la cybersécurité

Le 14 juin 2022, le gouvernement fédéral a présenté le projet de loi C-26, *Loi concernant la cybersécurité, modifiant la Loi sur les télécommunications et apportant des modifications corrélatives à d'autres lois*. La loi modifierait la *Loi sur les télécommunications* afin, entre autres choses, de permettre au gouverneur en conseil d'interdire aux fournisseurs de services de télécommunications d'utiliser l'équipement d'entreprises désignées dans leurs réseaux. En pratique, cela permettra au gouvernement fédéral d'interdire l'utilisation de l'équipement de Huawei et de ZTE dans notre réseau et d'imposer des pénalités en cas de non-conformité. Le ministre de l'Innovation, des Sciences et de l'Industrie a déclaré que le gouvernement a l'intention d'utiliser ses pouvoirs en vertu du projet de loi C-26, s'il est adopté, pour, entre autres, exiger le retrait de l'équipement 5G de Huawei et de ZTE existant d'ici le 28 juin 2024. Le projet de loi créerait également une nouvelle loi, la *Loi sur la protection des cybersystèmes essentiels* (la « LPCE »). La LPCE exigerait que les sociétés désignées sous réglementation fédérale maintiennent des programmes de cybersécurité, impose des exigences en matière de signalement des incidents de cybersécurité et impose des pénalités en cas de non-conformité. Le projet de loi C-26 a fait l'objet d'une deuxième lecture le 27 mars 2023 et est en cours d'examen par un comité. L'incidence d'une ordonnance nous obligeant à retirer une quantité importante d'équipement de notre réseau pourrait être significative.

Activités du gouvernement du Canada et du CRTC visant à améliorer la résilience du réseau canadien

Le 22 février 2023, le CRTC a publié l'*Avis de consultation de télécom CRTC 2023-39*, *« Appel aux observations – Élaboration d'un cadre réglementaire pour améliorer la fiabilité et la résilience des réseaux – Obligations en matière de transmission d'avis et de production de rapports lors d'interruptions de services de télécommunication majeures »*, dans lequel il sollicite des commentaires sur un régime de transmission d'avis et de production de rapports lors d'interruptions de services de télécommunication majeures. De plus, le Conseil a ordonné la mise en œuvre d'un régime provisoire de transmission d'avis et de production de rapports lors d'interruptions de services de télécommunication majeures pendant que la consultation se poursuit. Nous avons mis en œuvre le régime provisoire le 8 mars 2023 et participons à la consultation. ISDE prend également d'autres mesures par l'entremise du Comité consultatif canadien pour la sécurité des télécommunications (le « CCCST ») afin d'examiner la résilience du réseau. Nous continuons de participer à toutes les initiatives de suivi, au besoin. Tant qu'elles ne sont pas conclues, il est trop tôt pour déterminer si ces initiatives auront une incidence significative.

Emergency 911 Act de la Nouvelle-Écosse

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

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

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

Mise en œuvre des services 9-1-1 de prochaine génération

Le 14 juin 2021, le CRTC a publié la *Décision de télécom CRTC 2021-199*, *« Établissement de nouvelles échéances pour la transition du Canada vers les services 9-1-1 de prochaine génération »* (« 9-1-1 PG »), dans laquelle il stipule les échéances révisées pour la mise en œuvre des services 9-1-1 PG au Canada. Conformément aux exigences du CRTC, nous assurons le transit en direct du trafic 9-1-1 PG sur notre réseau 9-1-1 PG, mais la mise en œuvre intégrale des services 9-1-1 PG dans notre territoire 9-1-1 PG dépend de l'interconnexion avec les centres d'appels 9-1-1 et cette mise en œuvre est tributaire des autorités gouvernementales locales. Nous poursuivons notre travail visant la mise en œuvre intégrale des services 9-1-1 PG.

Le 4 octobre 2023, un groupe de centres d'appels de la sécurité publique (les « CASP »), soit les entités qui reçoivent les appels 9-1-1 et déploient les services d'urgence, a déposé une demande auprès du CRTC exigeant que les fournisseurs de réseau 9-1-1 PG, dont nous

faisons partie, mettent à la disposition des CASP un environnement de test des services 9-1-1 PG. Nous examinons cette demande et prévoyons prendre part à ce processus. L'issue de cette demande ne devrait pas être significative et n'aura pas d'incidence sur notre capacité de respecter notre mandat réglementaire en matière de mise en œuvre des services 9-1-1 PG.

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

Le 23 juin 2022, le CRTC a publié la *Décision de Conformité et Enquêtes et de Télécom CRTC 2022-170*, *« Développement d'un cadre de blocage à l'échelle des réseaux pour limiter le trafic des réseaux de zombies et renforcer la sécurité en ligne des Canadiens »*. Le groupe de travail technique, soit le Comité directeur du CRTC sur l'interconnexion, a examiné la question et produit un rapport sur la façon dont les fournisseurs de services Internet peuvent mettre en œuvre le blocage des réseaux de zombies malveillants. Une décision du Conseil sur ce rapport est en attente. Le résultat ne devrait pas être significatif.

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

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

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

Le 22 septembre 2021, l'Assemblée nationale du Québec a édicté la *Loi modernisant des dispositions législatives en matière de protection des renseignements personnels*, et cette loi a été sanctionnée le même jour. D'importantes nouvelles exigences régissant la collecte, l'utilisation et la communication de renseignements personnels concernant les particuliers au Québec seront graduellement mises en œuvre sur une période de trois ans. La loi prévoit également un nouveau cadre d'application, qui comporte d'importantes amendes pénales et sanctions administratives pécuniaires relativement à certaines infractions, ainsi qu'un droit privé d'action prévoyant des dommages-intérêts punitifs préétablis minimaux. Nous continuons d'assurer la conformité à l'égard des produits, des services et des processus qui relèvent de la compétence de la loi, à mesure que le gouvernement du Québec et l'organisme de réglementation provincial publient des directives additionnelles.

Examen par le CRTC des services de télécommunications dans le Grand Nord

Le 2 novembre 2020, le CRTC a amorcé la première phase d'un examen de son cadre réglementaire pour Norouestel Inc. et de l'état des services de télécommunications dans le Nord du Canada, dans le cadre de l'*Avis de consultation de télécom CRTC 2020-367*. Le 20 janvier 2021, un certain nombre d'intervenants ont proposé d'importantes hausses des subventions pour Norouestel et pour d'autres entreprises fournissant des services dans le Nord du Canada. Le 8 juin 2022, le CRTC a publié l'*Avis de consultation de télécom CRTC 2022-147*, lançant ainsi la deuxième phase de son examen et laissant planer la possibilité de hausse des subventions. Une audience a eu lieu à Whitehorse, au Yukon, du 17 au 21 avril 2023. Le CRTC a depuis déposé des demandes de renseignements préconisant une subvention pouvant aller jusqu'à 55 millions de dollars par année, montant dont nous serions tenus de payer environ 25 %, et nous avons transféré notre mandat de titulaire à Atlin, en Colombie-Britannique (ainsi que les obligations connexes) à Norouestel. Cette instance est maintenant close. Une décision devrait être rendue en 2024.

Modifications à la Loi sur la concurrence

En février 2022, ISDE a annoncé son intention de procéder à un examen de la *Loi sur la concurrence*, en commençant par apporter des modifications immédiates ciblées à la loi. Les modifications ciblées ont reçu la sanction royale le 23 juin 2022 et comprenaient : i) l'ajout d'une nouvelle disposition visant à protéger les travailleurs contre des accords entre employeurs qui fixent les salaires et limitent la mobilité professionnelle; ii) l'ajout d'une nouvelle disposition concernant l'indication de prix partiel à l'interdiction civile et pénale des indications fausses ou trompeuses; iii) l'ajout d'une liste élargie de facteurs à prendre en compte afin d'évaluer l'incidence des fusions, des pratiques commerciales et des collaborations avec les concurrents sur la concurrence; iv) les modifications visant à clarifier la définition « d'agissement anticoncurrentiel » pour l'abus de position dominante; v) les modifications visant à permettre à des parties privées d'avoir

l'accès privé au Tribunal de la concurrence si elles sont directement et sensiblement touchées par le comportement d'une autre partie; vi) l'introduction d'une disposition anti-évitement aux dispositions sur les transactions devant faire l'objet d'un avis de la *Loi sur la concurrence*.

En novembre 2022, ISDE a entrepris une consultation visant à obtenir des commentaires sur les nouvelles modifications à la *Loi sur la concurrence*. Les autres consultations ont été amorcées par la publication d'un document de travail intitulé *« L'avenir de la politique de la concurrence au Canada »* en novembre 2022. ISDE a défini cinq domaines d'intérêt pour la consultation : i) l'examen des fusions; ii) les comportements unilatéraux; iii) les collaborations entre concurrents; iv) les pratiques commerciales trompeuses; et v) les processus d'exécution et de contrôle d'application. Nous avons déposé des commentaires exposant nos points de vue sur ces sujets.

En décembre 2023, le projet de loi C-56 a reçu la sanction royale. Le projet de loi modifie la *Loi sur la concurrence* afin notamment d'abroger la défense fondée sur les gains en efficience dans le cadre de fusionnements, de rehausser les pouvoirs du commissaire de la concurrence en ce qui concerne les études de marché, d'élargir les dispositions civiles en matière de collaboration entre concurrents pour y inclure certaines ententes entre non-concurrents et d'élargir les dispositions relatives à l'abus de position dominante.

Également en décembre 2023, le gouvernement a présenté le projet de loi C-59, qui comprend d'autres modifications à la *Loi sur la concurrence*. S'il est adopté, le projet de loi accordera notamment davantage de droits aux parties privées et renforcera les pouvoirs d'exécution en matière de fusionnements en ce qui concerne les collaborations et les fusionnements entre concurrents.

Demande de Rogers visant le raccordement de petites antennes cellulaires aux structures de soutènement de TELUS et de Bell

Le 4 juillet 2023, Rogers a déposé auprès du CRTC une demande alléguant que TELUS et Bell ont l'obligation de traiter les demandes de Rogers visant le raccordement de petites antennes cellulaires aux structures de soutènement et que TELUS et Bell n'ont pas respecté cette obligation. Nous avons déposé des réponses à la demande le 11 août 2023. Dans notre argument, nous avons vigoureusement rejeté les allégations de Rogers. Le 5 février 2024, le CRTC a rejeté la demande de Rogers. Simultanément, le CRTC a amorcé une instance, *Avis de consultation de télécom CRTC 2024-25*, *« Appel aux observations – Raccordement des installations sans fil sur les structures de soutènement dont des entreprises de services locaux titulaires ont la propriété ou le contrôle »*, afin d'examiner les questions de politique publique plus générales avant de rendre une décision quant à l'aménagement d'installations sans fil sur les structures de soutènement dont des ESLT ont la propriété ou le contrôle. Les observations doivent être déposées au plus tard le 5 avril 2024. Dans l'attente de la conclusion par le CRTC dans le cadre de cette instance, il est trop tôt pour déterminer son incidence sur notre société.

Instance concernant l'indemnisation pour le déplacement de structures de soutènement

Le 16 janvier 2023, nous avons déposé une proposition de révision de notre tarif du service de structures de soutènement qui permettra aux titulaires de licence pour des structures de soutènement de négocier les modalités de déplacement ainsi que l'indemnisation connexe directement avec la partie imposant le déplacement, en vertu de la directive énoncée dans la *Décision de télécom CRTC 2022-311, « Rogers Communications Canada Inc. et Shaw Cablesystems G. P. – Demande concernant l'indemnisation pour le déplacement de lignes de transmission en Colombie-Britannique »*. Parallèlement à l'instance relative aux demandes tarifaires, qui comprenait des demandes de renseignements et des réponses aux interventions, le 28 février 2023, le ministère des Transports et de l'Infrastructure (le « MTI ») de la Colombie-Britannique a déposé une demande auprès du CRTC afin de suspendre les directives du Conseil dans la décision, et de réviser et d'annuler ou de modifier la décision. Nous avons répondu le 30 mars 2023 en demandant au Conseil de rejeter la révision et la modification du MTI et, le 16 mai 2023, le Conseil a rejeté la demande de suspension des directives du MTI, mais il n'a pas encore rendu de décision en ce qui concerne la demande de révision et de modification. La décision en matière de révision et de modification est attendue et ne devrait pas être significative.

Loi interdisant l'utilisation de travailleurs de remplacement durant une grève ou un lock-out

En novembre 2023, le gouvernement fédéral a présenté le projet de loi C-58 qui, dans certaines circonstances, et sous réserve d'exceptions et de restrictions, interdirait aux employeurs d'industries sous réglementation fédérale d'embaucher des travailleurs de remplacement pendant les arrêts de travail liés à la négociation collective. La promulgation de ce projet de loi pourrait avoir une incidence sur la façon dont nous continuons de fournir nos services pendant les grèves ou les lock-out, sous réserve de l'applicabilité des exceptions et des restrictions actuellement prévues dans le projet de loi.

Questions en matière de radiodiffusion et de contenu

Plan réglementaire visant à moderniser le système de radiodiffusion au Canada

Le projet de loi C-11, *Loi modifiant la Loi sur la radiodiffusion et apportant des modifications connexes et corrélatives à d'autres lois*, en vertu duquel des services de diffusion en continu offerts sur Internet

seraient expressément inclus dans l'étendue de la *Loi sur la radiodiffusion*, a été adopté par le Parlement et a reçu la sanction royale le 27 avril 2023. Le 12 mai 2023, le CRTC a publié trois avis de consultation à l'égard de la phase 1 du plan réglementaire, y compris des avis de consultation concernant le cadre de contributions qui s'appliquera aux entreprises de radiodiffusion traditionnelles et en ligne, l'enregistrement des entreprises en ligne et un examen des ordonnances d'exemption et des conditions de base des services qui s'appliqueront aux entreprises de services en ligne. Nous avons participé à ces trois consultations. Le 29 septembre 2023, le CRTC a publié des politiques déterminant quelles entreprises de services en ligne doivent s'enregistrer auprès du CRTC, et les conditions de service qui s'appliqueront à ces entreprises. Nous avons participé à l'audience du CRTC qui a commencé le 20 novembre 2023 et qui vise à déterminer le régime de contribution initial qui s'appliquera aux entreprises en ligne. Il est encore trop tôt pour déterminer l'incidence sur notre société.

TELUS obtient le renouvellement des licences de ses entreprises de radiodiffusion

Le 8 août 2023, le CRTC publié le renouvellement administratif des licences de diverses entreprises de radiodiffusion, y compris celles visant nos entreprises de distribution de radiodiffusion terrestre (les « EDR ») desservant l'Alberta, la Colombie-Britannique et le Québec, ainsi que notre service de télévision à la carte. Grâce au renouvellement administratif de ces licences, nos EDR et notre service de télévision à la carte poursuivront leurs activités selon les conditions de licence en vigueur jusqu'au 31 août 2026. Le 9 novembre 2023, le CRTC a publié le renouvellement administratif des licences de TELUS relativement à notre entreprise nationale de vidéo sur demande pour la période allant du 1er janvier 2024 au 31 août 2028.

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

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

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

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

risques possibles liés à la responsabilité des fournisseurs de services Internet. Comme c'est le cas pour l'examen plus exhaustif de la *Loi sur le droit d'auteur*, cette instance ne devrait pas avoir une incidence significative sur notre société.

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

Le 29 juillet 2021, le gouvernement a amorcé une consultation sur son approche proposée pour s'attaquer au contenu préjudiciable en ligne. Les mesures proposées par le gouvernement ciblent principalement les plateformes de médias sociaux et de contenu, mais certaines de ces mesures auraient également une incidence sur les fournisseurs de services Internet. En conséquence, nous avons participé à cette consultation et présenté des observations conjointement avec d'autres fournisseurs de services Internet le 25 septembre 2021. Dans les observations présentées conjointement, nous soutenons que le cadre juridique visant à s'attaquer au contenu préjudiciable en ligne ne devrait pas créer d'obligations ou de responsabilités indues pour les entreprises de télécommunications, et que les exigences visant à bloquer l'accès au contenu en ligne ou à fournir des informations sur les abonnés devraient continuer de nécessiter des ordonnances judiciaires. En mars 2022, le gouvernement a mis sur pied un groupe consultatif d'experts sur la sécurité en ligne dont le mandat est de fournir au ministre du Patrimoine canadien des conseils sur la conception du cadre légal et réglementaire pour s'attaquer au contenu préjudiciable en ligne et sur la meilleure façon d'intégrer la rétroaction reçue lors de la consultation nationale qui a eu lieu de juillet à septembre 2021. Après la publication du rapport du groupe, le gouvernement a mené de nouvelles consultations auprès de groupes de parties prenantes au sujet des conseils reçus de la part du groupe consultatif d'experts. Le gouvernement a indiqué qu'il espère présenter un projet de loi pour remédier aux préjudices subis en ligne en 2024. Nous ne nous attendons pas à ce que cette consultation ait une incidence significative sur notre société.

10. Risques et gestion des risques

10.1 Aperçu

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

Gouvernance des risques, surveillance et culture

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

Notre culture de gouvernance des risques repose avant tout sur un leadership clair en matière de gestion des risques de même que sur des communications transparentes, avec l'appui de notre conseil et de notre équipe de direction. Dans notre démarche à l'égard de la gouvernance des risques, la responsabilité en matière de gestion de l'exposition aux risques et de communication de l'information à l'égard de celle-ci est

clairement définie. Des programmes de formation et de sensibilisation, des ressources appropriées et des champions des risques nous aident à nous assurer que nous possédons les compétences requises en matière de gestion des risques pour étayer la prise de décisions efficaces au sein de l'organisation. L'éthique fait partie intégrante de notre culture de gouvernance des risques, et notre code d'éthique et de conduite guide les membres de notre équipe afin de satisfaire aux normes d'intégrité les plus élevées qui soient à l'égard de l'ensemble des actions et des décisions d'affaires.

Responsabilités liées à la gestion des risques

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

Processus d'évaluation des risques et des contrôles

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

Nous avons mis en place des processus d'évaluation des risques d'entreprise et des contrôles multiniveaux qui nécessitent et intègrent les observations des membres de la direction dans tous les secteurs de TELUS, ce qui nous permet d'effectuer un suivi des tendances pluriannuelles relativement aux risques principaux et émergents et à notre environnement de contrôle. Une évaluation annuelle exhaustive des risques et des contrôles est menée de concert avec les membres de la haute direction et une évaluation annuelle est également effectuée par les membres du conseil, ce qui permet d'obtenir une perspective de haut niveau à l'égard des principaux risques d'entreprise. Les résultats des évaluations sont communiqués à la haute direction, au conseil et au comité d'audit, et orientent le développement de notre programme d'audit interne axé sur les risques. Ces évaluations des risques sont également prises en compte lors du processus de planification stratégique, de gestion des risques opérationnels et de gestion de la performance. De plus, le comité d'audit effectue un examen trimestriel des principaux risques d'entreprise en vue d'identifier et de communiquer les changements survenus, et des évaluations détaillées des risques liés à diverses initiatives en matière de gestion des risques ainsi qu'aux initiatives stratégiques et opérationnelles sont menées tout au long de l'exercice.

10.2 Risques principaux et occasions

La présente rubrique décrit nos risques principaux et les occasions connexes. L'importance de ces risques est telle qu'ils pourraient, à eux seuls ou conjugués à d'autres, avoir une incidence importante sur nos activités, nos résultats, notre réputation et notre marque, ainsi que sur les méthodes employées par les analystes en placements aux fins de l'évaluation de TELUS à titre de placement. Ces risques et les mesures connexes en matière d'atténuation des risques font l'objet d'une analyse dans les sections qui suivent.

Bien que nous soyons d'avis que les mesures que nous prenons pour identifier et atténuer les risques sont raisonnables, rien ne garantit que ces mesures permettront d'atténuer ou d'éliminer les risques décrits de façon efficace ni que de nouveaux développements et l'exposition à de nouveaux risques n'auront pas une incidence importante sur nos activités ou nos résultats financiers. Malgré nos efforts au chapitre de la mise en place de contrôles à l'égard de nos activités au pays et à l'échelle internationale, il n'existe aucune certitude que ces contrôles s'avéreront efficaces dans tous les cas. Les déclarations prospectives présentées dans la présente rubrique et ailleurs dans le présent rapport de gestion sont fondées sur l'hypothèse selon laquelle nos mesures d'atténuation et de contrôle des risques seront efficaces. Se reporter à la *Mise en garde concernant les déclarations prospectives*. Nous classons notre exposition au risque dans quatre catégories, soit les risques stratégiques, opérationnels, financiers et de conformité.

Risques stratégiques et occasions

Les risques stratégiques découlent des incertitudes qui pourraient influer sur la nature et l'optique de nos objectifs stratégiques d'entreprise, ainsi que notre capacité à maintenir une croissance rentable des produits d'exploitation.

Risque	Incidence possible	Mesures d'atténuation
Questions de réglementation (se reporter à la rubrique 10.3) ↑	Nous exerçons nos activités dans un certain nombre d'industries hautement réglementées et, par conséquent, nous sommes assujettis à une vaste gamme de lois et de règlements tant au pays qu'à l'étranger. Les politiques et les pratiques imposées par des représentants élus ou découlant de décisions réglementaires, d'examens ou des activités gouvernementales pourraient avoir des implications stratégiques, opérationnelles ou financières (y compris sur les produits d'exploitation et/ou les flux de trésorerie disponibles).	• Défense des droits et intérêts à tous les paliers de gouvernement • Investissements prudents et rentabilité • Stratégies d'acquisition de spectre • Décisions de planification qui tiennent compte de notre environnement réglementaire
Environnement concurrentiel (se reporter à la rubrique 10.4) ↑	La croissance et les activités des concurrents et l'intensification de la concurrence (tarifs, y compris les rabais et le regroupement de services), ainsi que la concurrence non traditionnelle, la technologie perturbatrice et la désintermédiation pourraient modifier la nature du marché et se répercuter sur notre part de marché, ainsi que sur nos résultats financiers (y compris sur les produits d'exploitation et les flux de trésorerie disponibles).	• Adoption de notre stratégie visant à accorder la priorité aux clients • Diversification des placements • Surveillance des changements d'ordre réglementaire et de la concurrence • Gestion du cycle de vie des produits • Activités d'innovation et d'acquisition visant le portefeuille de produits • Améliorations à la structure des coûts et aux processus qui tirent parti de l'intelligence artificielle (l'« IA ») et de la numérisation • Regroupement de services
Technologie (se reporter à la rubrique 10.5) →	L'adoption par les consommateurs de technologies différentes et les attentes changeantes des clients pourraient se répercuter sur nos flux de rentrées et nos taux de désabonnement.	• Investissements dans les infrastructures de réseau mobile • Déploiement continu de la fibre • Stratégies d'acquisition de spectre • Expansion du réseau 5G et du portefeuille de services Internet des objets (« IdO ») • Investissements dans la fibre optique jusqu'aux locaux de l'abonné (« FTTP ») et mise hors service de notre réseau cuivre patrimonial • Examen périodique de la carte routière technologique
Sécurité et protection des données (se reporter à la rubrique 10.6) ↑	Notre capacité à déceler et à identifier les menaces et les vulnérabilités possibles dépend de l'efficacité de nos contrôles en matière de sécurité à protéger nos infrastructures et notre environnement d'exploitation, ainsi que de notre rapidité à intervenir lorsque surviennent des attaques et à rétablir nos activités commerciales. Une attaque réelle pourrait nuire à l'exploitation de notre réseau ou encore donner lieu à l'interception, la destruction, l'utilisation ou la dissémination non autorisées d'informations concernant nos clients, les membres de notre équipe ou nos activités.	• Politiques, normes et méthodes en matière de sécurité • Évaluations des incidences en ce qui a trait à la protection de la vie privée et à la sécurité • Évaluations des vulnérabilités • Programmes de surveillance continue et d'intervention
IA générative (se reporter à la rubrique 10.7) (Comme il s'agit d'un nouveau risque, aucune tendance ne s'applique)	L'intelligence artificielle générative (l'« IA générative ») présente un potentiel pour développer des solutions novatrices et améliorer l'expérience des membres de notre équipe et de nos clients, mais nous expose aussi à de nombreux risques, y compris les risques liés à l'utilisation responsable de l'IA, à la confidentialité des données et à la cybersécurité.	• Adoption du modèle de confiance • Surveillance exercée par la direction par l'intermédiaire d'un comité de l'IA • Déploiement d'un outil interne d'IA générative

Risque	Incidence possible	Mesures d'atténuation
Climat et environnement (se reporter à la rubrique 10.8) ➡	Des catastrophes naturelles, des pandémies, des événements perturbateurs et des changements climatiques pourraient se répercuter sur nos activités, sur le degré de satisfaction de la clientèle et sur l'expérience des membres de l'équipe.	• Programme et guides de continuité des activités et de reprise après sinistre • Comité de gestion des opérations d'urgence (« CGOU ») • Interconnexion proactive avec Innovation, Sciences et Développement économique Canada (« ISDE »), les centres provinciaux d'opérations d'urgence, les groupes d'intervention d'urgence, les partenaires d'infrastructure critique et les gouvernements autochtones pour permettre une intervention rapide lors d'un événement • Programme proactif de préparation aux changements climatiques • Engagements à mettre en place des pratiques commerciales durables et responsables en fonction de cibles qui assurent un équilibre entre la croissance économique et l'atteinte de résultats positifs sur les plans social et environnemental Se reporter à la *rubrique 5.2* de notre notice annuelle 2023 pour une description de notre alignement sur les recommandations de l'ancien Groupe de travail sur l'information financière relative aux changements climatiques (« GIFCC »). De plus, un rapport détaillé de nos activités d'atténuation des risques environnementaux est présenté dans notre rapport sur les enjeux ESG et la durabilité[1], à l'adresse **telus.com/fr/about/sustainability**.
Performance opérationnelle et regroupements d'entreprises (se reporter à la rubrique 10.9) ➡	Les investissements et acquisitions présentent des occasions d'accroître l'étendue de nos activités d'exploitation, mais pourraient nous exposer à de nouveaux risques. Il se pourrait que nous ne réussissions pas à nous positionner sur le marché ou à accroître notre part de marché et à en tirer des avantages, et les efforts déployés à des fins d'intégration pourraient détourner les ressources de nos autres priorités.	• Stratégie et gouvernance en matière d'investissement et d'acquisition • Partenariats en matière d'innovation • Processus de diligence raisonnable préacquisition et postacquisition et planification de l'intégration

Légende	Description
⬆	Hausse du niveau de risque par rapport à l'exercice précédent
➡	Niveau de risque inchangé par rapport à l'exercice précédent
⬇	Baisse du niveau de risque par rapport à l'exercice précédent

[1] Non intégré par renvoi.

Risques opérationnels et occasions

Les risques opérationnels découlent des incertitudes avec lesquelles nous devons composer dans le cadre de nos activités quotidiennes. Notre approche se fonde sur notre code d'éthique et de conduite, et nos activités commerciales s'appuient sur nos politiques, nos procédures et nos contrôles internes.

Risque	Incidence possible	Mesures d'atténuation
Service à la clientèle (se reporter à la rubrique 10.10)	Notre prestation de services a une incidence directe sur l'expérience client, sur les taux de désabonnement et sur la probabilité que nos clients recommandent notre société. Nous pourrions ne pas être en mesure d'offrir l'excellence à laquelle nos clients s'attendent ou de maintenir notre avantage concurrentiel dans ce domaine.	• Simplification et numérisation des processus • Gestion de l'expérience client • Commentaires et rétroaction des clients • Programme d'installations et de réparations virtuelles
Nos systèmes et processus (se reporter à la rubrique 10.11)	Les activités d'innovation, d'entretien et de gestion au chapitre des systèmes et de la technologie pourraient se répercuter sur nos systèmes informatiques et sur la fiabilité de notre réseau, ainsi que sur nos charges d'exploitation.	• Fiabilité par conception • Redondance du réseau • Gestion du cycle de vie et adoption de solutions émergentes • Gestion des changements • Gestion des projets • Programmes de surveillance continue et d'intervention • Programmes et plans de reprise après sinistre

Notre équipe (se reporter à la rubrique 10.12)	La nature sans cesse changeante et le caractère hautement concurrentiel de nos marchés et de notre environnement d'exploitation conjugués à la mondialisation et à l'évolution du profil démographique de notre main-d'œuvre, de même que l'efficacité de nos programmes internes de formation, de perfectionnement, de relève et de santé et bien-être, pourraient se répercuter sur notre capacité à attirer, à former et à retenir au sein de notre équipe des membres possédant les compétences requises pour répondre aux besoins changeants de nos clients ainsi qu'à l'évolution de nos activités.
	
	Les membres de l'équipe (et leur famille) pourraient faire face à de plus grands défis en matière de santé physique et mentale en raison de la pandémie, et l'incidence d'autres initiatives de changement importantes au sein de l'organisation pourrait entraîner la perte de membres clés de l'équipe en raison d'une invalidité à court ou à long terme.
		• Programme Développement du rendement
		• Stratégie en matière de santé et de bien-être :
		  • Formation continue en santé mentale à l'intention des dirigeants et de tous les membres de l'équipe
		  • Sensibilisation et soutien continus dans cinq dimensions du bien-être : physique, psychologique, social, financier et environnemental
		  • Stratégies d'intervention précoce visant à prévenir les invalidités de courte et de longue durée
		• Programme de rémunération et d'avantages du personnel
		• Rétention et planification de la relève
		• Planification détaillée de l'intégration des membres de l'équipe provenant d'entreprises acquises et clarté quant à l'exécution des plans afin d'assurer le déploiement ordonné de nos principaux programmes culturels dans tous les secteurs d'activité et tous les territoires.
		• Programme Styles de travail[MD]
		
		Des renseignements supplémentaires sur nos programmes offerts aux membres de l'équipe sont présentés dans notre rapport sur les enjeux ESG et la durabilité, à l'adresse **telus.com/fr/about/sustainability**.

Risque	Incidence possible	Mesures d'atténuation
Fournisseurs (se reporter à la rubrique 10.13)	Notre société pourrait être touchée par les perturbations liées aux chaînes d'approvisionnement, de même que par le manque de résilience à l'égard d'événements d'envergure mondiale ou locaux. La dépendance envers un seul fournisseur en ce qui a trait à la fourniture de produits et de composants ainsi qu'à la prestation de services ou au soutien pourrait se répercuter sur notre capacité à répondre avec efficacité aux attentes croissantes et sans cesse changeantes des clients tout en maintenant la qualité du service.	• Mise en place de partenariats, de contrats et d'ententes avec les fournisseurs avantageux sur le plan stratégique • Établissement de profils de risques liés aux fournisseurs et stratégie visant à faire appel à divers fournisseurs • Code de conduite à l'intention des fournisseurs • Plans de gestion de la continuité des activités Des renseignements sur la durabilité de la chaîne d'approvisionnement sont présentés dans notre rapport sur les enjeux ESG et la durabilité, à l'adresse **telus.com/fr/about/sustainability**.
Questions liées aux biens immobiliers (se reporter à la rubrique 10.14)	Les placements immobiliers sont exposés à des risques de financement possibles et à l'incertitude quant à la demande et aux taux d'occupation et de location futurs, particulièrement depuis la pandémie. Les projets d'aménagement immobilier futurs pourraient ne pas être achevés selon les délais ou le budget établis et pourraient ne pas susciter les engagements liés à des contrats de location prévus.	• Rationalisation de biens immobiliers, y compris une robuste diligence raisonnable et une surveillance continue des indicateurs clés de performance • Tendances du marché faisant l'objet d'une surveillance continue afin d'ajuster l'étendue des projets d'aménagement en fonction de la variabilité du marché • Contrats d'approvisionnement à prix fixe restreignant le risque de hausse et d'inflation et supervision de la gestion de projets par des experts • Coûts liés aux projets immobiliers faisant l'objet d'un suivi au moyen de processus de contrôle du capital et d'approbation • Conventions antérieures aux contrats de location avec des locataires potentiels avant l'achèvement des travaux de construction afin de louer les locaux vacants • Modèle de retour au bureau avec des espaces de travail reconfigurés

Risques financiers et occasions

Les risques financiers découlent des incertitudes liées au maintien des niveaux appropriés de liquidités, de financement et d'endettement aux fins de la poursuite des activités et de la prise en charge de la croissance future.

Risque	Incidence possible	Mesures d'atténuation
Financement, dette et dividendes (se reporter à la rubrique 10.15)	Notre capacité à obtenir du financement aux prix les plus avantageux pourrait être touchée par les conditions générales du marché ainsi que par l'évolution des évaluations sur les marchés des titres à revenu fixe et des capitaux relativement à notre capacité à générer des flux de trésorerie futurs suffisants pour assurer le service de notre dette. Notre intention actuelle de fournir un rendement du capital investi à nos actionnaires pourrait limiter notre capacité à investir dans nos activités afin de prendre en charge notre croissance future.	• Prospectus préalable de base en vigueur jusqu'en septembre 2024 • Notations du crédit de première qualité • Calendrier d'échéances de la dette échelonnées • Liquidités provenant des facilités de crédit, du programme de titrisation et du programme de papier commercial • Production prévue de flux de trésorerie disponibles solides, soutenue par la croissance continue du BAIIA et par les dépenses d'investissement stables

Risque	Incidence possible	Mesures d'atténuation
Questions fiscales (se reporter à la rubrique 10.6) ↑	La complexité des lois et règlements fiscaux au pays et à l'étranger et des obligations d'information à l'égard de TELUS et de nos filiales en exploitation à l'échelle internationale pourrait se répercuter sur nos résultats financiers, sur la gouvernance efficace des considérations d'ordre fiscal et sur la conformité. Les acquisitions et l'expansion de nos activités à l'international accroissent notre exposition à divers régimes fiscaux.	● Mise en œuvre d'une stratégie fiscale solide ● Embauche et maintien en poste d'une équipe de professionnels en fiscalité expérimentés et compétents ● Appel à des conseillers externes
L'économie (se reporter à la rubrique 10.17) →	L'évolution de la conjoncture économique à l'échelle mondiale, y compris une possible récession et des attentes fluctuantes concernant l'inflation, de même que l'efficacité avec laquelle nous surveillons et modifions nos hypothèses en matière de croissance et nos plans d'urgence, pourraient se répercuter sur l'atteinte des objectifs de la société, sur nos résultats financiers (y compris les flux de trésorerie disponibles) et sur nos régimes de retraite à prestations définies.	● Gouvernance et surveillance des régimes de retraite ● Contrats de change à terme ● Gammes de produits et composition des actifs diversifiées ● Activités d'exploitation efficientes

Risques liés à la conformité et occasions

Les risques liés à la conformité découlent des incertitudes relatives à la conformité aux lois et aux règlements dans les nombreux pays où nous exerçons des activités à l'échelle mondiale.

Risque	Incidence possible	Mesures d'atténuation
Litiges et questions d'ordre juridique (se reporter à la rubrique 10.18) ↑	La complexité des lois et règlements et la conformité à ces lois et règlements, de même que nos engagements et nos attentes, pourraient se répercuter sur notre situation financière et notre réputation.	● Mise en place de politiques, de contrôles, de processus et d'ententes contractuelles ● Embauche et fidélisation d'une équipe de professionnels du secteur juridique chevronnés et compétents ● Recours à des conseillers externes ● Programmes de conformité ● Polices d'assurance

10.3 Questions de réglementation

Catégorie de risque : Stratégique

Le régime de réglementation en vertu duquel nous exerçons nos activités à titre d'entreprise de télécommunications au Canada, y compris les lois, les règlements et les décisions relatives aux instances réglementaires et aux procédures judiciaires, les examens et appels, les annonces en matière de politiques et les autres faits nouveaux tels que ceux décrits à la *rubrique 9.4*, *« Faits nouveaux en matière de réglementation et instances réglementaires concernant l'industrie des communications »*, imposent des conditions quant aux produits et services que nous offrons et à la façon dont nous en faisons la prestation. Le régime de réglementation établit notamment les tarifs, les modalités visant la prestation de services de télécommunications, la concession de licences pour les services de diffusion, la concession de licences de spectre et de licences pour appareils radio, ainsi que les restrictions à la propriété et le contrôle par des non-Canadiens.

La répartition et l'utilisation du spectre au Canada sont régies par ISDE, qui établit les politiques relatives à la répartition du spectre, détermine le cadre portant sur les enchères de spectre, émet les licences d'utilisation et établit les conditions aux fins des autorisations de radiocommunication.

Nous sommes assujettis aux exigences concernant la propriété et le contrôle au Canada, y compris les restrictions concernant la propriété des actions ordinaires de TELUS Corporation (les « actions ordinaires ») par des non-Canadiens, imposées par le *Règlement sur la propriété et le contrôle des entreprises de télécommunications canadiennes* en vertu de la *Loi sur les télécommunications* (collectivement, la réglementation sur les télécommunications), ainsi que par les *Instructions au CRTC (inadmissibilité de non-Canadiens)* conformes à l'ordonnance du gouverneur en conseil en vertu de la *Loi sur la radiodiffusion* (les « Instructions concernant la radiodiffusion »).

Nous détenons de multiples entreprises qui, en plus d'exercer leurs activités au Canada, exercent également des activités dans d'autres pays et territoires, comme notre secteur Expérience client propulsée par le numérique – TELUS International (« ECPN »), ainsi que nos entreprises TELUS Santé et TELUS Agriculture & Biens de consommation, et doivent être conformes à tous les règlements, lois et décisions des pays où elles exercent leurs activités. Ces pays, ainsi que les contrats que nous concluons (particulièrement ceux de notre secteur ECPN et des activités de TELUS Santé et de TELUS Agriculture & Biens de consommation), nous obligent à nous conformer, ou à aider nos clients à se conformer, à de nombreux régimes juridiques complexes, qui évoluent rapidement et sont parfois contradictoires, tant au pays qu'à l'étranger. Ces lois et ces règlements portent sur plusieurs aspects de nos activités commerciales, notamment, mais sans s'y limiter, les mesures de lutte contre la corruption, les obligations en matière de contrôle financier interne et de communication de l'information, la protection de la vie privée et des renseignements personnels, les normes sur les salaires et la durée du travail, l'emploi et les relations de travail, les protections et les restrictions en matière commerciale, les contrôles à l'égard des importations et des exportations, les tarifs, l'imposition, les sanctions, la sécurité du traitement des données et des transactions, les normes de sécurité des données de l'industrie des cartes de paiement, la gestion des dossiers et des documents, le contenu généré par les utilisateurs qui est hébergé sur les sites Web que nous exploitons, la résidence des données, la gouvernance d'entreprise, les mesures de concurrence et de législation antitrust, les plaintes formulées par les membres de l'équipe et des tiers, les règlements sur le télémarketing, les règlements sur les services de téléphonie offerts aux consommateurs, les règlements sur les appels importuns et frauduleux, les affaires gouvernementales et d'autres exigences des organismes de réglementation ayant une incidence sur le commerce et les investissements. Nos clients sont également situés partout dans le monde et les lois et règlements qui s'appliquent à leurs activités commerciales comprennent notamment les lois et règlements fédéraux américains; les lois des États portant sur la protection de la vie privée et des renseignements personnels, les services d'administration fournis par des tiers, les services d'examen de l'utilisation et les services de télémarketing; et les lois des États portant sur le recouvrement des dettes aux États-Unis, qui sont collectivement appliqués par de nombreux organismes et procureurs généraux du gouvernement fédéral et des États; ainsi que les lois sur la protection des consommateurs semblables des autres pays dans lesquels les clients de nos filiales se trouvent. Tout défaut de fournir nos services d'une manière qui est conforme à ces exigences pourrait constituer une violation des contrats conclus avec les clients de nos filiales. L'application de ces lois et de ces règlements aux clients de nos filiales n'est souvent pas claire, et les lois et règlements de différents territoires peuvent parfois être contradictoires. La nature mondiale de nos activités augmente le degré de difficulté en matière de conformité. Par exemple, des pratiques commerciales qui sont interdites par la réglementation, notamment la *Loi sur la corruption publique d'agents étrangers*, au Canada, et la Foreign Corrupt Practices Act, aux États-Unis, ne sont pas rares dans de nombreux pays, en particulier ceux ayant une économie en développement, où notre société ou les clients de nos filiales exercent des activités. Nous ne pouvons pas garantir que les mesures prises par les clients de nos filiales ou leurs clients ne contreviendront pas à nos politiques internes ou aux lois canadiennes ou américaines.

Les modifications apportées aux lois et aux règlements sur la protection de la vie privée, tant au pays qu'à l'étranger, imposent des exigences rigoureuses qui peuvent avoir une incidence importante sur nos activités. Les autorités de réglementation pourraient avoir de plus grands pouvoirs d'exécution, notamment la capacité d'imposer des amendes, des sanctions et des restrictions à nos activités. Les organismes canadiens de réglementation de la protection de la vie privée, comme le commissaire à la protection de la vie privée du Canada, mettent davantage l'accent sur les préoccupations relatives à la vie privée dans l'offre de services de santé numériques, le marketing secondaire et le suivi numérique. Le non-respect de ces lois pourrait entraîner des sanctions pécuniaires, des atteintes à la réputation et un effritement de la confiance des clients.

Nous avons acquis un certain nombre d'entreprises et nous avons accédé à des sphères du secteur des services de santé au Canada et à l'échelle mondiale qui sont hautement réglementées et qui nous exposent à des risques liés à la qualité des soins et à la prestation de services assurés et non assurés. Les activités de notre secteur de la santé au Canada sont assujetties à diverses lois et divers règlements fédéraux et provinciaux, ainsi qu'aux politiques, lignes directrices et directives publiées par des organismes de réglementation et d'administration, comme les associations médicales, les collèges provinciaux des médecins et d'autres associations qui régissent la pratique des professionnels de la santé (les détenteurs de licences et de

permis qui fournissent des services de santé) que nous engageons pour la prestation de nos services. Dans le cas des soins virtuels, les lois, les règlements, politiques, lignes directrices et directives connexes évoluent et sont donc susceptibles d'être interprétés et appliqués de diverses façons, et nous pourrions ne pas être en mesure de conclure des ententes avec les gouvernements de certaines provinces qui nous permettront de fournir des services de façon économique ni même de conclure de telles ententes.

Changements survenus au cours des 12 derniers mois

D'importantes activités liées aux faits nouveaux et instances en matière de réglementation auxquelles a pris part le gouvernement du Canada et ses divers organismes ainsi que les gouvernements et organismes de réglementation d'autres pays, se sont poursuivies tout au long de 2023. Certains faits nouveaux et instances importants en matière de réglementation qui touchent nos activités et notre industrie sont présentés à la *rubrique 9.4*. De plus, d'autres faits nouveaux importants sont survenus et comprennent notamment les suivants.

- Avec l'adoption du projet de loi 3 en avril 2023, le Québec se joint à d'autres provinces et territoires pour mettre en place une législation en matière de protection de la vie privée qui réglemente le traitement des renseignements personnels sur la santé avec l'entrée en vigueur de la nouvelle loi. TELUS Santé pourrait devoir engager des coûts pour s'assurer de respecter de nombreuses nouvelles obligations juridiques, notamment des évaluations de l'incidence sur la vie privée des nouveaux projets, produits et services ainsi que des transferts de renseignements sur la santé ailleurs qu'au Québec, et des restrictions relatives au recours à des technologies d'identification, de localisation et de profilage par le biais d'applications mobiles et Web ainsi qu'à des systèmes de prise de décision fondée sur le traitement automatisé de renseignements personnels. TELUS Santé devra également apprendre à composer avec l'imposition d'un nouveau régime de consentement dépendant largement de l'expression du consentement en vue d'optimiser l'utilisation des données.
- TELUS Santé a conclu un règlement avec la British Columbia Medical Services Commission concernant notre programme LifePlus. Cette entente établit une distinction claire entre la prestation de soins assurés et non assurés, tout en maintenant la continuité des soins pour les clients.

Incidence possible

Des modifications au régime de réglementation en vertu duquel nous exerçons nos activités à titre d'entreprise de télécommunications au Canada, notamment des modifications aux lois et aux règlements ainsi qu'aux règlements concernant la propriété ou la promulgation de lois ou de règlements par les provinces ou les municipalités qui menacent l'autorité de réglementation fédérale unitaire en matière de télécommunications au Canada, sont susceptibles d'avoir une incidence défavorable importante sur nos activités. Ces modifications pourraient hausser nos coûts, restreindre ou entraver la prestation de nos services, limiter l'éventail de services que nous offrons et autrement nous amener à réduire nos dépenses d'investissement et nos dépenses d'exploitation, y compris nos investissements dans les technologies réseau, et altérer la perception des clients à l'égard de nos activités. La réglementation plus stricte de nos services à large bande et mobiles et de nos autres activités, de même que toute décision réglementaire connexe, pourrait également restreindre notre capacité de faire concurrence aux autres entreprises sur le marché, et limiter le taux de rendement que nous pouvons espérer réaliser sur nos investissements précédents et futurs dans notre réseau. Ces modifications pourraient être imprévues et, dans les cas où elles sont prévues, notre évaluation de leur incidence sur notre société et nos activités commerciales pourrait s'avérer inexacte.

Notre capacité à fournir des services concurrentiels, notamment notre capacité à améliorer nos services actuels et à offrir de nouveaux services en temps utile, dépend également de notre capacité à obtenir un accès aux nouvelles licences de spectre à un coût raisonnable lorsque celles-ci deviennent disponibles. La révocation de certaines licences de spectre que nous détenons ou la mise en application d'importantes restrictions liées à l'obtention de ces licences pourraient avoir une incidence défavorable significative sur nos activités commerciales, y compris sur la qualité et la fiabilité de notre réseau et des services que nous offrons, ainsi que sur notre situation financière.

Des mesures gouvernementales ou réglementaires ayant trait à certains pays ou fournisseurs pourraient de façon générale se répercuter sur notre société et sur les autres entreprises de télécommunications canadiennes, et pourraient entraîner des coûts supplémentaires significatifs non récurrents pour notre société.

Dans l'ensemble, la conformité avec les lois et règlements dans plusieurs pays pourrait nous obliger à engager des coûts considérables ou à consacrer beaucoup de temps et de ressources ou nécessiter que nous apportions des changements à nos pratiques commerciales, ce qui entraînerait une diminution de nos produits d'exploitation et de notre rentabilité. Nous pourrions également devoir faire face à des enquêtes gouvernementales ou à des mesures d'application fastidieuses et onéreuses concernant notre conformité. Le défaut de se conformer pourrait entraîner l'imposition d'amendes, de dommages-intérêts ou de sanctions criminelles contre notre société, nos dirigeants ou les membres de notre équipe ou l'interdiction d'exploiter notre entreprise, ternir notre réputation, entraîner des restrictions à notre capacité de traiter de l'information, mener à des allégations de la part de nos clients

selon lesquelles nous n'aurions pas respecté nos obligations contractuelles ou entraîner d'autres conséquences imprévues. De plus, nous sommes tenus, aux termes de diverses lois, d'obtenir et de maintenir les accréditations, les permis et/ou licences nous autorisant à exploiter notre entreprise dans toutes les régions dans lesquelles nous exerçons des activités et, dans certains cas, où nos clients reçoivent nos services, notamment le Canada, les États-Unis, l'Europe et l'Asie. Si nous ne parvenons pas à maintenir ces accréditations, ces licences ou ces autres qualifications nous permettant d'offrir nos services ou si nous ne nous adaptons pas aux changements dans la législation et la réglementation, nous pourrions être contraints de cesser d'exercer nos activités dans les régions concernées et pourrions ne pas être en mesure de fournir des services aux clients existants ou d'attirer de nouveaux clients. Le défaut de nous conformer aux exigences des lois et des règlements applicables pourrait avoir une incidence défavorable significative sur nos activités commerciales, notre performance financière, notre situation financière et nos flux de trésorerie.

Si le projet de loi C-27 devenait une loi dans sa forme actuelle et que celle-ci était promulguée par le gouvernement fédéral du Canada, elle pourrait considérablement élargir les exigences prescriptives en matière de protection de la vie privée, augmenter considérablement notre profil de risque en raison des pouvoirs accrus en matière d'application de la loi et élargir la plupart des exigences actuelles au chapitre de la transparence et des droits d'accès à l'information. La disponibilité du consentement implicite et la capacité d'utiliser des données anonymisées peuvent également être compromises. Si le projet de loi C-27 ne devient pas une loi, le Canada pourrait ne pas être en mesure de préserver son adéquation avec la législation de l'Union européenne sur la protection de la vie privée, ce qui ajouterait aux défis que posent les transferts transfrontaliers de renseignements personnels concernant nos clients, nos employés et nos fournisseurs entre le Canada et les États membres de l'Union européenne. L'évaluation par l'Union européenne de l'adéquation du régime de protection des renseignements personnels du Canada en est à ses premières étapes. L'incidence spécifique de la *Loi sur l'intelligence artificielle et les données* (la « LIAD ») incluse dans le projet de loi C-27 demeure incertaine, étant donné le flou entourant les dispositions de la loi et l'incertitude quant à son adoption sous sa forme actuelle. Au Québec, la *Loi 25* continue d'avoir des répercussions sur de nombreux processus et documents d'affaires, imposant de nouvelles obligations en matière d'informations en langage clair et de transparence (notamment en ce qui concerne les technologies de profilage, les systèmes de décision automatisés et les données sur les mineurs). L'organisme de réglementation du Québec en matière de protection de la vie privée a publié des lignes directrices sur les avis et le consentement en vertu de la *Loi 25* et publiera des lignes directrices sur d'autres interprétations dans l'avenir qui pourraient avoir une incidence sur nos activités et nous exposer à de nouveaux risques au Québec. Notre programme de conformité nous prépare à faire face à ces répercussions, et nous surveillons continuellement l'évolution de la législation et des directives réglementaires.

Les modifications à la *Loi sur la concurrence* effectuées dans le cadre du projet de loi C-56 et décrites plus en détail à la *rubrique 9.4* pourraient rendre notre contexte commercial plus difficile puisqu'elles élargissent les dispositions civiles en matière de collaboration entre concurrents ainsi que les dispositions portant sur l'abus de position dominante, et abrogent la défense fondée sur les gains en efficience dans le cadre de fusionnements remise en question par le commissaire de la concurrence. Les modifications à la *Loi sur la concurrence* proposées dans le cadre du projet de loi C-59 pourraient notamment accroître le risque de litige puisqu'elles rehaussent la capacité des parties privées de chercher à appliquer leurs droits en vertu de la loi.

Des modifications aux régimes de réglementation en vertu desquels nous exerçons nos activités dans le domaine de la santé, notamment la promulgation de lois, de règlements et de politiques, de lignes directrices ou de directives publiés par des organismes de réglementation et d'administration, comme les associations médicales, les collèges des médecins et d'autres associations qui régissent les professionnels de la santé, pourraient avoir une incidence défavorable sur la réputation, la marque, les résultats financiers et les activités dans ce domaine. En ce qui a trait à nos activités de soins virtuels, l'incertitude relative aux régimes de réglementation conjuguée aux modifications réglementaires prévues qui pourraient être adoptées par les gouvernements, risque d'avoir une incidence défavorable sur nos activités si elles entraînent la révocation de notre capacité, ou l'imposition de limites importantes à notre capacité, d'assurer la prestation et la facturation de services de soins virtuels à nos clients.

Mesures d'atténuation

Nous faisons valoir nos droits et intérêts à tous les paliers gouvernementaux, notamment en participant aux instances, aux études, aux examens et aux autres consultations mis en œuvre par le CRTC et le gouvernement fédéral; en présentant des observations concernant les questions liées aux télécommunications aux gouvernements provinciaux et municipaux; en participant aux litiges qui se répercutent sur nos activités devant les tribunaux de tous les niveaux, ainsi qu'à d'autres enquêtes pertinentes (comme celles concernant la compétence fédérale exclusive sur les télécommunications), comme il est décrit à la *rubrique 9.4*, *« Faits nouveaux en matière de réglementation et instances réglementaires concernant l'industrie des communications »*. Nous collaborons également avec les associations de l'industrie afin de promouvoir une approche pragmatique et équilibrée à l'égard des lois et des interprétations en matière de protection de la vie privée par les

organismes de réglementation qui protègent la vie privée, renforcent la confiance et soutiennent l'innovation, tous paliers de gouvernement confondus.

Nous continuerons de surveiller les faits nouveaux en matière de réglementation, et il se pourrait que nous reconsidérions nos décisions au chapitre des investissements de manière à réaliser un rendement approprié sur le capital investi. Nos stratégies d'atténuation des risques concernant les décisions au chapitre des investissements pourraient inclure, sans s'y limiter, une diminution des dépenses d'investissement et d'exploitation ainsi que la mise en place de nouvelles initiatives en matière d'efficience, ce qui pourrait inclure la réduction de la taille de nos effectifs.

Nous continuons de déployer les efforts nécessaires pour nous conformer à l'ensemble des autorisations de radiocommunication, des licences de spectre et des conditions de renouvellement, et nous prévoyons participer aux futures enchères de spectre. Nous continuons de faire valoir au gouvernement fédéral que les règles relatives aux enchères de spectre devraient être équitables, afin que les entreprises telles que TELUS puissent présenter leurs soumissions sur un même pied d'égalité que les autres concurrents, en ce qui a trait aux blocs de spectre pouvant être acquis dans le cadre des enchères, et qu'elles puissent acquérir des licences de spectre offertes à la vente par des concurrents. Nous insistons encore fortement sur l'idée qu'il n'y a pas lieu d'accorder un traitement préférentiel aux entreprises régionales et qu'un tel traitement n'est pas dans l'intérêt véritable des Canadiens, particulièrement ceux qui habitent dans des communautés rurales. Un tel traitement n'est pas non plus dans l'intérêt des entreprises de télécommunications régionales, y compris en ce qui concerne les services 5G, plus particulièrement pour les entreprises de télécommunications qui font actuellement partie d'entreprises de câblodistribution établies, à la fine pointe de la technologie et bien financées.

Le Règlement sur la propriété et le contrôle des entreprises de télécommunications canadiennes exige que nous surveillions et contrôlions le niveau de propriété de nos actions ordinaires par des non-Canadiens. Ces pouvoirs ont été incorporés dans nos statuts et ont été élargis pour permettre également la conformité en vertu de la *Loi sur la radiodiffusion*.

Nous continuons de préconiser les modifications au projet de loi C-27 qui réduiront les fardeaux inutiles pesant sur nos activités, continueront de protéger la vie privée des Canadiens et appuieront des conclusions positives quant à l'adéquation du régime de protection des renseignements personnels du Canada avec les exigences de l'Union européenne dans l'avenir. Nous avons instauré des pratiques exemplaires ainsi que des processus, comme notre plan de mise en œuvre des données, qui faciliteront la conformité à la réforme de la loi sur la protection de la vie privée, y compris la tenue de dossiers, afin de nous permettre de démontrer notre conformité et que nous avons fait preuve de diligence raisonnable au besoin. En ce qui a trait à l'IA, l'incertitude entourant la LIAD a été atténuée en partie par l'introduction du Code de conduite volontaire d'ISDE. En raison des préparatifs précoces proactifs que nous avons entrepris en vue de la gestion et de la gouvernance responsables de l'IA, TELUS a été la première entreprise du secteur des télécommunications au Canada à signer le Code de conduite volontaire. Nous continuons également de tenir des consultations auprès de diverses collectivités canadiennes afin d'améliorer nos pratiques et nos moyens de défendre les droits et intérêts dans le cadre de l'élaboration de règlements officiels sur l'IA. En ce qui a trait à la *Loi 25* du Québec, nous déployons des efforts en vue d'assurer la conformité à ses dispositions et nous continuons de surveiller l'évolution de la législation et des directives réglementaires.

En ce qui a trait à nos activités liées à la santé, nous surveillons les nouveaux règlements, politiques, lignes directrices et directives et les modifications qui y sont apportées afin de conserver une longueur d'avance et de faire des plans en fonction des exigences nouvelles et en évolution. De plus, nous avons mis en place une gouvernance interne afin d'assurer la surveillance des pratiques cliniques dans l'ensemble des établissements de soins de santé, de gérer la conformité aux conditions pour l'obtention de permis d'exercice et d'accords contractuels et d'assurer la qualité des soins. Un audit de la vérification des titres de compétence des membres de notre équipe clinique est mené sur une base régulière afin d'assurer la conformité aux normes, aux règles des ordres professionnels provinciaux et à toutes les autres règles pertinentes applicables. Nous faisons également valoir auprès des gouvernements fédéral et provinciaux que des règlements raisonnables devraient être en place, en participant notamment à des études de marché et à d'autres consultations. De plus, nous continuons d'évaluer le modèle d'affaires actuel et les secteurs de croissance stratégique de nos activités en matière de santé.

10.4 Environnement concurrentiel

Catégorie de risque : Stratégique

Tandis que l'industrie des télécommunications poursuit son évolution, nous avons élargi notre offre au-delà de la prestation de services de voix et de données dans les marchés des consommateurs et des entreprises. Nous offrons des services dans les secteurs de la sécurité et de la domotique, une expérience client propulsée par le numérique de prochaine génération, des soins de santé et des services liés à l'agriculture et à l'optimisation de la chaîne d'approvisionnement, et ce,

tant au Canada qu'à l'étranger (se reporter à *« Principaux marchés et concurrents »*, à la *rubrique 4.1*). Nous affrontons une concurrence intense en ce qui concerne la prestation de nos services de voix et de données, ainsi qu'en ce qui concerne tous les secteurs de nos activités commerciales et dans tous les marchés géographiques.

Dans le marché des services mobiles, nos concurrents ont recours à des offres promotionnelles vigoureuses et à des stratégies de financement d'appareils afin d'attirer et de fidéliser des clients. Dans le marché des consommateurs, les câblodistributeurs et d'autres concurrents offrent des services groupés à des tarifs mensuels réduits, notamment des services de voix résidentiels locaux et interurbains, des solutions de sécurité, un accès Internet et des services de voix et de données mobiles. Ces faits nouveaux contribuent à créer un contexte où il est plus difficile pour nous de maintenir notre part de marché et notre clientèle.

De plus, certains concurrents ont acquis des actifs offrant du contenu de radiodiffusion qui fournissent du contenu pour leurs services. Par conséquent, nous comptons sur ces concurrents comme source de contenu pour nos propres services.

En plus des services de télé traditionnelle, les services par contournement comme Amazon Prime Video, Apple TV, Discovery+, Disney+, Netflix, Crave et YouTube se livrent également concurrence pour acquérir une part du marché des téléspectateurs. Cette concurrence supplémentaire pourrait entraîner une hausse du taux de débranchement des services de télévision payants actuels et pourrait avoir une incidence défavorable sur la croissance du nombre d'abonnés et des produits liés à nos services de télévision et de divertissement.

Dans le marché des entreprises, la concurrence continue des autres entreprises titulaires propriétaires d'installations est fondée sur l'étendue et la fiabilité de leur réseau, tandis que la concurrence des entreprises à très grande échelle telles que Microsoft (Teams, Skype) et d'autres fournisseurs de services de voix sur IP et de services de collaboration en nuage tels que Zoom est axée sur les prix, la souplesse et l'aspect pratique. Ces fournisseurs de services ne sont pas propriétaires des réseaux et n'investissent pas dans ceux-ci ni dans d'autres infrastructures, mais ils sont en concurrence directe avec les services vidéo, ainsi qu'avec les services de voix et les services de messagerie dans les marchés des consommateurs et des entreprises.

Les concurrents de TELUS International incluent des sociétés de services professionnels offrant des services de consultation, des sociétés de technologies de l'information dotées de capacités numériques, des fournisseurs d'IA et de service d'étiquetage de données et des sociétés fournissant des services par l'entremise de centres de contact et des services d'impartition des processus d'affaires qui élargissent leurs capacités afin de proposer des services numériques générant des marges et une croissance plus élevées. De plus, en raison de la croissance et de l'évolution continues des services numériques que TELUS International offre et des marchés dans lesquels elle exerce ses activités, notre filiale sera exposée à de nouveaux concurrents et à des concurrents différents, dont la notoriété sur le marché pourrait être beaucoup plus grande que celle de TELUS International dans les marchés qu'elle pénètre, et devoir faire face à une concurrence additionnelle de la part de concurrents existants qui élargissent également leurs services pour englober des capacités numériques et d'IA. De temps à autre, les clients de TELUS International qui utilisent actuellement ses services pourraient juger qu'ils peuvent assurer la prestation de ces services à l'interne. Nos contrats conclus avec des clients ont généralement une durée de trois à cinq ans et peuvent être résiliés au gré des clients moyennant un préavis minime et sans pénalité ni frais de résiliation, ce qui permet à ces derniers d'apporter des ajustements au titre des services qui pourraient avoir une incidence défavorable sur nos produits. Par conséquent, TELUS International subit des pressions concurrentielles soutenues afin d'offrir ses services d'une manière que ses clients considéreront comme étant meilleure et plus rentable que de les fournir à l'interne.

TELUS Santé livre concurrence à des fournisseurs de programmes d'aide aux employés et la famille et de santé mentale, de soins virtuels et cliniques, de dossiers médicaux électroniques et de produits de gestion d'officine, aux responsables du règlement des demandes, aux fournisseurs de services d'intégration de systèmes et à d'autres fournisseurs de services de santé, y compris les concurrents qui offrent une gamme intégrée verticalement de prestation de services de santé, des solutions de TI et des lignes d'activité connexes, de même qu'aux fournisseurs mondiaux de services de santé. En ce qui a trait aux produits de santé avec lesquels les consommateurs ont un contact direct, nous livrons concurrence pour ce qui est de la prestation de services de soins virtuels (donnant accès à des omnipraticiens, à des infirmiers et infirmières praticiens, à des thérapeutes en santé mentale et à des diététistes dans le cadre de consultations virtuelles), de services de santé préventifs et de services d'intervention en cas d'urgence personnelle.

TELUS Agriculture & Biens de consommation est une entreprise mondiale de technologie numérique et de sciences des données qui tire parti de l'innovation technologique, de l'ingéniosité et de l'IA pour optimiser la production agricole et les chaînes d'approvisionnement des secteurs alimentaire et des biens de consommation mondiaux et locaux. Bien que nous offrions un vaste éventail de solutions par rapport aux autres fournisseurs de technologies agricoles et de technologies liées aux biens de consommation, nous faisons concurrence à des entreprises offrant des services ciblés en matière de logiciels et d'IdO, tout en devant

également composer avec les pressions concurrentielles découlant des récents investissements de certains clients dans leurs chaînes d'approvisionnement ainsi que dans l'intégration verticale.

Changements survenus au cours des 12 derniers mois
Le 3 avril 2023, Rogers a conclu l'acquisition de Shaw. En vertu de l'entente, la majorité des activités de services mobiles de Shaw, Freedom Mobile, ont été vendues à Vidéotron. Ces événements ont considérablement modifié l'environnement concurrentiel au sein de l'industrie canadienne des télécommunications. Depuis la clôture de la transaction, la vive concurrence en matière de prix a continué de s'intensifier pour les produits et les services mobiles et fixes, Rogers et Vidéotron tentant de se tailler une part de marché. Nous continuons toutefois de saluer la concurrence axée sur l'innovation qui profite aux consommateurs, et nous avons confiance en nos avantages concurrentiels, y compris nos diverses offres de produits et de services, nos réseaux de premier plan, nos canaux de prestation qui se distinguent, l'excellence du service à la clientèle, ainsi que la vocation sociale et la culture de notre équipe de classe mondiale.

En raison de la récente intervention réglementaire, l'industrie canadienne des télécommunications fait face à de nouveaux défis importants. Les règlements sur l'accès de gros pour les exploitants de réseaux mobiles virtuels (les « ERMV ») et au service par fibre optique jusqu'aux locaux de l'abonné (« FTTP »), tels qu'ils sont décrits dans les documents *CRTC 2021-130* et *CRTC 2023-56* et abordés à la *rubrique 9.4*, « *Faits nouveaux en matière de réglementation et instances réglementaires concernant l'industrie des communications »*, sont de la plus haute importance qui soit pour nos activités commerciales. Ces règlements pourraient avoir une incidence considérable sur l'avenir de l'exploitation de nos réseaux.

Les entreprises de distribution de radiodiffusion virtuelle constituent une menace pour nos offres de services de télévision, puisqu'elles intensifient la pression concurrentielle, perturbent la structure du marché et modifient les comportements des consommateurs. Les consommateurs ont maintenant plus de choix, ce qui incite les fournisseurs de services de télévision actuels à différencier leurs offres afin d'attirer et de fidéliser les clients. De plus, ces plateformes fonctionnent selon un modèle de ventes directes aux consommateurs, ce qui élimine la nécessité d'avoir recours à un canal de prestation intermédiaire et a une incidence défavorable sur la position des fournisseurs de services de télévision actuels et réduit le contrôle qu'ils exercent sur la distribution de contenu. Par conséquent, nous pourrions avoir plus de difficulté à maintenir et à accroître le nombre d'abonnés aux services de télévision.

Depuis l'approbation par le CRTC, en 2020, de la demande de SpaceX Starlink visant à fournir un service Internet par satellite en orbite basse aux Canadiens en région rurale, des concurrents comme Amazon (projet Kuiper), Lynk et Telesat ont intensifié leurs efforts dans ce domaine. Cependant, bon nombre de ces fournisseurs de services par satellite sont toujours en attente d'une approbation pour offrir leurs services au Canada. Nos concurrents canadiens ont également commencé à explorer ce marché, cherchant à fournir des services de téléphonie par satellite dans les régions éloignées en annonçant des partenariats avec certains fournisseurs de services par satellite.

La diminution de la clientèle de nos services de voix résidentiels et la réduction des produits tirés des services de voix patrimoniaux générant des marges plus élevées devraient se poursuivre, en raison du remplacement continu de la technologie par les services mobiles et les services de voix sur IP et d'autres pressions concurrentielles. Ces baisses ont été partiellement neutralisées par l'accroissement additionnel de la demande globale et par la migration accrue des clients vers les plateformes IP et les solutions fondées sur l'infonuagique.

La pandémie a entraîné l'abandon des solutions opérationnelles patrimoniales en faveur des technologies de prochaine génération, les entreprises ayant adopté des solutions qui permettent les modalités de télétravail.

Les concurrents non traditionnels tels que Amazon, Google et Microsoft pénètrent le marché des entreprises et tirent parti de leur portée mondiale pour offrir des services infonuagiques et des services de stockage de données à faible coût. Par ailleurs, l'évolution rapide des technologies comme les réseaux définis par logiciel et les fonctions de virtualisation des fonctions réseau, permet la superposition de nouveaux services dans des solutions centrées sur les services infonuagiques.

Dans les marchés où TELUS International livre concurrence, les concurrents prennent activement de l'envergure par l'entremise de la consolidation et de l'amélioration des capacités numériques au moyen d'acquisitions d'entreprises dans des niches de marché. Le taux d'attrition du personnel et le coût de la main-d'œuvre ont également affiché une tendance à la hausse soutenue en 2023, particulièrement en ce qui concerne les entreprises de TI mondiales, la demande de talents qualifiés donnant lieu généralement à des salaires plus élevés partout dans le monde.

Dans les marchés où TELUS Santé livre concurrence, les tendances générales indiquent que des concurrents élargissent leurs gammes de produits et de services grâce à de nouvelles solutions numériques, ainsi qu'à l'ouverture de cliniques physiques, à des partenariats et à des acquisitions afin d'offrir aux clients des solutions complètes et intégrées en matière de bien-être. Cependant, nous sommes d'avis que nos offres de services cliniques et numériques en matière de bien-être nous confèrent un avantage concurrentiel dans ces marchés.

Incidence possible

La rétention de notre clientèle et la probabilité que nos clients recommandent TELUS reposent sur notre capacité à fournir une expérience client qui répond aux attentes des clients ou qui dépasse ces attentes, ainsi que sur la prestation de produits et services pertinents et de réseaux fiables et à la fine pointe de la technologie.

L'intense concurrence de la part des fournisseurs de services mobiles, de services de téléphonie, de services de données, de services IP et de services de technologies de l'information (« TI »), ainsi que des concurrents offrant des services VoIP, qui ciblent aussi bien le marché des consommateurs que le marché des entreprises, de même que les diverses offres promotionnelles incluant les services groupés et les forfaits inclusifs, a exacerbé les pressions sur les produits mensuels moyens par abonné (les « PMMA »), les taux de désabonnement, ainsi que sur les frais d'acquisition et de rétention des abonnés. De plus, le remplacement de la technologie et les progrès technologiques dans tous les secteurs d'activité clés et tous les segments de marché estompent les frontières entre les services de radiodiffusion, les services Internet et les télécommunications (se reporter à la *rubrique 10.5*, *« Technologie »*).

Si un ou plusieurs exploitants régionaux, qui respectent les exigences connexes, choisissent de tirer parti des règlements sur l'accès de gros pour les ERMV et au service par FTTP (dont il est question à la *rubrique 9.4*) afin de lancer des services mobiles ou filaires, de nouveaux participants feront leur entrée sur le marché. Cela transformera considérablement l'environnement concurrentiel et la dynamique du marché au sein de l'industrie canadienne des télécommunications. De plus, il est important de tenir compte de l'incidence potentielle des tarifs de gros établis par le CRTC pour l'accès par FTTP et des tarifs négociés commercialement pour l'accès pour les ERMV. Si ces tarifs sont trop bas, les entreprises de télécommunications dotées d'installations, comme TELUS, pourraient devoir faire face à des difficultés pour recouvrer rapidement les coûts liés aux investissements dans l'infrastructure mobile et la fibre optique jusqu'aux locaux de l'abonné. Cela pourrait exercer des pressions sur les tarifs du marché et avoir une incidence sur la rentabilité globale de nos lignes d'activité des services mobiles et filaires.

À court terme, les services Internet par satellite en orbite terrestre basse pourraient ne pas avoir d'incidence importante sur les exploitants de réseaux mobiles, puisque ces services sont principalement offerts dans les régions mal desservies. De plus, les fournisseurs de services Internet par satellite sont également confrontés à des défis pour ce qui est de gérer les ressources de réseau et d'assurer une prestation de services fiable en raison de la hausse des coûts liés à l'infrastructure, des obstacles réglementaires et des contraintes en matière de spectre. Toutefois, à long terme, si ces services devenaient disponibles dans les zones urbaines, nos activités commerciales pourraient en subir les conséquences. Les entreprises à très grande échelle comme Amazon peuvent offrir des services groupés, y compris des produits gratuits ou à des prix inférieurs au marché, ce qui pourrait éventuellement éroder notre part de marché.

Advenant le cas où TELUS International serait incapable de soutenir la concurrence de sociétés offrant des services semblables à ceux qu'elle offre ou d'offrir à ses clients une solution les incitant à opter en faveur de ses services au lieu d'en assurer la prestation à l'interne, cela pourrait notamment réduire les volumes d'affaires, faire augmenter les taux de désabonnement des clients, entraîner des réductions des tarifs pour les services offerts, provoquer une perte de produits d'exploitation, exercer des pressions sur l'embauche et la rétention des membres de l'équipe, et entraîner une augmentation des frais de commercialisation et de publicité, et une diminution des marges d'exploitation, ce qui risque d'avoir une incidence défavorable significative sur nos activités commerciales, notre performance financière, notre situation financière et nos flux de trésorerie.

Dans les secteurs de la santé, de l'agriculture et des technologies et services numériques, nous faisons également face à une concurrence intense de la part d'entreprises qui offrent des technologies et services semblables aux nôtres. Si nous ne réussissons pas à différencier avec efficacité notre offre dans ces secteurs, cela pourrait avoir une incidence défavorable significative sur nos activités commerciales, notre performance financière, notre situation financière et nos flux de trésorerie, et il se pourrait que nous ne puissions pas bénéficier des investissements considérables que nous avons effectués aux fins de l'acquisition, de l'intégration et de la croissance des entreprises dans ces secteurs.

Mesures d'atténuation

Nous mettons l'accent sur nos initiatives accordant la priorité à nos clients et sur notre objectif visant à gagner notre place de chef de file de l'industrie pour ce qui est de la probabilité que nos clients nous recommandent. Afin d'améliorer l'expérience client, nous continuons d'investir dans nos produits et services, dans la fiabilité des systèmes et du réseau, dans les membres de l'équipe et dans l'amélioration des systèmes et des processus, y compris la numérisation. De plus, dans le cadre de nos processus de gestion du cycle de vie des produits, nous nous efforçons d'ajouter des produits et services novateurs au moyen de nos activités de recherche et développement, de partenariats et d'acquisitions, tout en améliorant nos services existants à l'aide d'offres groupées et en investissant dans des initiatives axées sur l'expérience client qui procurent une plus grande transparence et la simplicité de nos services pour nos clients, tout cela dans le but de nous différencier de nos concurrents. En 2023, nous avons mis en œuvre un important

programme d'efficience au chapitre des coûts dans l'ensemble de notre présence mondiale, y compris TELUS International, lequel incluait des réductions des effectifs, en réaction à l'évolution du contexte réglementaire, concurrentiel et macroéconomique auquel nous sommes actuellement confrontés. Le programme d'efficience devrait permettre de rationaliser de façon significative nos coûts d'exploitation et de contrebalancer les pressions concurrentielles qui ont une incidence sur les produits.

Notre réseau 4G couvre environ 99 % de la population canadienne, ce qui nous a permis d'établir et de maintenir une solide position en ce qui a trait au choix de téléphones intelligents et d'appareils de données et d'élargir l'accès aux services d'itinérance dans plus de 225 endroits dans le monde. Afin de mieux faire face à la concurrence dans tous les secteurs du marché des consommateurs, nous offrons une vaste gamme de services par l'intermédiaire de nos marques TELUS, Koodo et Public Mobile. Chaque marque offre une proposition de valeur unique et un canal Web (se reporter à *« Nos capacités »*, à la *rubrique 4.1*, ainsi qu'à *« Nos grandes marques et nos principaux réseaux de distribution* », à la *rubrique 4.2*). Nous continuons de développer notre réseau 5G partout au Canada, y compris dans les grandes villes, et il couvrait environ 86 % de la population canadienne au 31 décembre 2023. Tout en procédant à l'élargissement de notre couverture 5G, y compris l'exploitation du spectre, nous continuerons d'offrir un réseau rapide et fiable, élaboré de manière à être entièrement conforme aux directives en matière de sécurité de Santé Canada, dans le but d'offrir à nos clients des vitesses plus rapides, une capacité accrue et un temps de réponse quasi instantané, tout en créant des villes plus intelligentes, en soutenant le travail des premiers répondants, et en transformant les principaux marchés verticaux comme les soins de santé et l'agriculture (se reporter à *« Nos technologies, systèmes et propriétés »*, à la *rubrique 4.2*).

Nous continuons d'effectuer des investissements importants dans nos infrastructures à large bande, y compris le branchement direct d'un plus grand nombre de foyers et d'entreprises à notre réseau à fibres optiques et la migration des clients du réseau cuivre vers les services à fibres optiques. Au 31 décembre 2023, environ 3,2 millions de foyers et d'entreprises en Colombie-Britannique, en Alberta et dans l'est du Québec étaient connectés par l'intermédiaire de nos installations à fibres optiques, et ces installations leur fournissent un accès immédiat à notre technologie à fibres optiques. Il s'agit d'une hausse par rapport à environ 3,0 millions de foyers et d'entreprises connectés à nos installations au 31 décembre 2022. Nos investissements dans le réseau à large bande étendent la portée et la fonctionnalité de nos services de télévision sur IP ainsi que de nos solutions d'affaires et de nos solutions de soins de santé (se reporter à *« Nos technologies, systèmes et propriétés »*, à la *rubrique 4.2*).

Nos initiatives de services multimédias de TV sur IP et de services par contournement (y compris Télé OPTIK and Stream+) nous permettent de prendre en charge la prochaine génération de services TV sur IP et, fait d'autant plus important, elles lient notre environnement de services par contournement à une plateforme unique, ce qui nous permet d'offrir facilement des services par contournement tels que Amazon Prime Video, Apple TV, discovery+, Disney+, Netflix, Crave et YouTube, tout en renforçant notre position de chef de file dans l'ouest du Canada en ce qui a trait à l'offre de canaux linéaires haute définition, de services vidéo sur demande et de contenu ultra haute définition 4K HDR. Notre stratégie consiste à grouper et à intégrer du contenu et des applications et à les rendre accessibles de manière à ce que nos clients puissent en profiter en temps opportun au moyen de divers appareils. Nous avons démontré qu'il n'est pas nécessaire d'être propriétaire du contenu pour pouvoir l'offrir aux clients d'une manière attrayante sur le plan économique, pour autant que les balises réglementaires établies par le CRTC soient appliquées rigoureusement et au moment opportun. De plus, au fur et à mesure qu'un plus grand nombre de fournisseurs de services par contournement lancent de nouveaux services et offrent des services vidéo à plus haute résolution sur Internet, nous continuons d'investir dans notre réseau.

Nous continuons également de surveiller et d'évaluer les faits nouveaux liés aux règlements sur l'accès de gros pour les ERMV et au service par fibre optique jusqu'aux locaux de l'abonné, et nous demeurons vigilants et proactifs quant à l'évaluation des incidences potentielles sur nos activités, notre position sur le marché et notre stratégie d'affaires globale. Nous devons absolument nous adapter et réagir efficacement à tout changement lié au contexte concurrentiel pouvant découler de la mise en œuvre de ces règlements. Par conséquent, nous demeurons déterminés à préserver nos intérêts commerciaux et à tirer parti des occasions qui se présentent.

Nous continuons d'accroître nos capacités dans le marché des entreprises au moyen des activités de développement de produits, des acquisitions et partenariats, ainsi que des investissements dans des solutions SD-WAN, dans des solutions de communications unifiées, dans l'IdO et dans les services numériques. Nous avons créé GoCo, une organisation qui est rapidement devenue l'un des principaux fournisseurs canadiens de certaines des solutions affichant la croissance la plus enviable sur ce marché, comme les solutions SD-WAN et les solutions de communications unifiées.

Afin de répondre aux attentes des clients, TELUS International offre une expérience qui est non seulement personnalisée et empathique, mais également cohérente et intégrée dans les points de contact omnicanaux. Afin de rapidement prendre note de la rétroaction des clients à l'échelle mondiale, de l'évaluer et de s'y adapter, elle a

constitué une équipe dont les membres possèdent une expertise en analytique avancée, en IA, en apprentissage machine et en gestion de données, ainsi qu'en technologies numériques de pointe. Lorsque TELUS International subit des pressions sur sa rentabilité en raison d'un contexte concurrentiel difficile et, par conséquent, qu'elle constate une baisse des volumes, elle prend des mesures d'efficience en matière de coûts afin d'optimiser l'alignement de ses coûts liés au soutien sur la demande actuelle pour améliorer ses résultats. Sur une base continue, elle s'efforce de revoir et d'améliorer continuellement ses activités afin d'optimiser l'efficience globale de son organisation, d'accroître son levier d'exploitation et ses marges et de mieux servir ses clients. Elle a également mis en place un modèle de prestation de services agile à l'échelle mondiale, la quasi-totalité de ses sites de prestation de services étant reliés par une infrastructure de classe transporteur soutenue par des technologies infonuagiques, ce qui permet la constitution d'équipes virtuelles réparties partout dans le monde. En 2023, TELUS International a effectué un examen ciblé de son organisation et de sa stratégie de vente, avec le soutien de TELUS, afin de s'aligner sur ses pratiques exemplaires qui ont fait leurs preuves. L'examen a porté sur un certain nombre d'améliorations stratégiques et opérationnelles clés, notamment l'harmonisation de la structure organisationnelle et des ensembles de compétences de TELUS International avec sa stratégie de mise en marché, la recherche d'occasions d'améliorer la diversification des clients, l'amélioration de ses capacités en matière de prévisions des produits et de production de rapports connexes, la mise en œuvre d'améliorations aux processus de vente et leur perfectionnement au moyen de l'utilisation de la technologie et de l'IA ainsi que la mise en œuvre de pratiques visant à mieux tirer parti des relations avec les clients et des occasions de ventes croisées. En octobre 2023, TELUS International a annoncé le lancement de Fuel iX, sa solution intégrant l'IA générative pour offrir une innovation en matière d'expérience client de bout en bout et des expériences intelligentes propulsées par l'IA. Grâce à Fuel iX, TELUS International offre une gamme complète de services, qui allie consultation numérique, services et analytique des données, développement d'applications Web et mobiles, ainsi qu'une plateforme propulsée par l'IA. Cette solution permet aux entreprises de surmonter les problèmes liés aux données non consécutives et aux silos organisationnels et d'intégrer l'IA dans les activités et les flux de travaux quotidiens en matière de service à la clientèle. Cependant, le principal facteur de différenciation concurrentiel de TELUS International est sa culture unique concernant le lieu de travail, qui place les gens et un ensemble de valeurs communes au centre de tout ce qu'elle fait. TELUS International continue de miser sur cette culture axée sur la bienveillance, en assurant un engagement complet de la part des personnes qu'elle choisit pour intégrer son équipe et des clients et fournisseurs avec lesquels elle choisit de travailler, à mesure qu'elle bâtit et gère son entreprise. TELUS International met notamment l'accent sur la croissance interne ainsi que l'adoption accélérée du numérique pour toutes les solutions et tous les services offerts, et plus particulièrement sur l'innovation collaborative. Elle continue également d'envisager des fusions et acquisitions, comme son acquisition de WillowTree, tel qu'il est décrit à la *rubrique 10.10*, dans le cadre de la mise en œuvre de sa stratégie de croissance, en élargissant son envergure et ses capacités numériques. Dans le marché du travail en constante évolution, la capacité à attirer et à retenir des talents est essentielle à la réussite opérationnelle. TELUS International continue d'adapter ses modèles et ses pratiques en évaluant les conditions régionales des marchés dans lesquels elle exerce ses activités et en offrant des programmes proactifs en matière de rémunération et de talents.

TELUS Santé a continué de tirer parti de nos systèmes, de nos solutions exclusives et de nos solutions de tiers afin d'étendre notre présence croissante dans le secteur des soins de santé et de bénéficier des avantages des investissements effectués par les gouvernements et les employeurs dans le domaine de la santé et du bien-être. Grâce au lancement de nouveaux services et à l'amélioration continue de notre portefeuille de produits de santé cliniques et numériques, nous pénétrons de nouveaux marchés et nous nous distinguons davantage de nos concurrents.

TELUS Agriculture & Biens de consommation a continué d'aider les entreprises à améliorer la fiabilité et leurs chaînes d'approvisionnement, à protéger leur marque, et à stimuler leur efficacité et leur rentabilité. À titre d'un des rares fournisseurs de services dont la sphère englobe l'intégralité de la chaîne de valeur, nous nous attendons à pouvoir démarquer nos offres par rapport à celles de nos concurrents dont le champ d'activité est plus restreint.

Nous continuons de mettre en œuvre notre stratégie à long terme rigoureuse, qui vise à investir dans nos secteurs de croissance et à assurer la mise en œuvre de nos initiatives visant à accorder la priorité aux clients. Nous comptons continuer à commercialiser et à fournir des services innovateurs et différents; à offrir des services groupés dans l'ensemble de nos portefeuilles de services pour les consommateurs et les entreprises; à investir dans notre vaste réseau et dans nos systèmes afin de prendre en charge le service à la clientèle; à faire évoluer les technologies; à investir dans nos canaux de distribution, y compris nos capacités numériques; et à acquérir du spectre de manière à appuyer l'élaboration de nos gammes de services et l'expansion du nombre de nos abonnés, et à composer avec la demande croissante pour des données.

10.5 Technologie

Catégorie de risque : Stratégique

Nous sommes une entreprise axée sur les technologies et nous maintenons des stratégies à court et à long terme pour optimiser nos choix en matière de technologie, les coûts liés à cette technologie et son déploiement, pour réduire au minimum les risques et les incertitudes ainsi que pour diversifier nos offres de produits et de services. Notre technologie 5G, notre technologie 4G LTE, nos technologies LTE évoluées (« LTE-A ») et l'infrastructure de notre réseau TELUS PureFibre constituent les assises de notre croissance future (se reporter à *« Nos technologies, systèmes et propriétés »*, à la *rubrique 4.2*).

Toute accélération du changement de paradigme lié à l'adoption par les clients de technologies différentes, telles que les services vidéo et les services par contournement offerts, le service voix sur IP et les services de collaboration en nuage ainsi que la technologie NaaS (réseau en tant que service), tous appuyés par un réseau Wi-Fi distribué à grande échelle et très accessible, pourrait avoir une incidence défavorable sur nos flux de rentrées. Les services par contournement pourraient également avoir une incidence sur le contexte commercial en permettant des capacités qui, dans le passé, étaient associées aux fournisseurs de services de télécommunications (p. ex., services infonuagiques et services d'itinérance). La prolifération des réseaux IdO étendus à faible consommation d'énergie (« LPWA ») et des services connexes pose également des défis quant à la faible utilisation de la largeur de bande, ce qui pourrait accroître davantage les pressions sur nos flux de rentrées. La mise en œuvre de réseaux par satellite en orbite terrestre basse et par connectivité mobile via des réseaux non terrestres posera de nouveaux défis pour nos produits et services. Toutefois, cette connectivité non terrestre peut également être exploitée dans les réseaux à distance, ce qui créera de nouvelles occasions de générer des produits et améliorera la résilience du réseau. De plus, nous continuons d'axer nos efforts sur les progrès réalisés au chapitre de la cybersécurité, de manière à identifier les occasions qu'ils pourraient présenter.

Les déploiements de notre réseau d'accès radio ouvert (« O-RAN »), conjugués aux initiatives liées au réseau central et aux services fondés sur l'infonuagique, démontrent notre intention stratégique de demeurer à l'avant-garde de l'innovation en matière de réseau 5G, et de générer des avantages à long terme liés au coût total de possession. Nous atténuons les risques liés au déploiement de la nouvelle technologie O-RAN en misant sur des partenariats stratégiques clés et en recrutant les plus grands experts en la matière pour occuper des rôles de développement et de soutien. La technologie O-RAN compense également notre exposition à un risque important lié à la chaîne d'approvisionnement associé à l'écosystème traditionnel des fournisseurs de réseaux d'accès radio en élargissant le bassin de fournisseurs, ce qui procure un éventail de choix beaucoup plus large. En outre, la technologie O-RAN élimine le risque lié à la nécessité de remplacer tous les composants du réseau d'accès radio lors de la mise à niveau d'un composant unique provenant d'un autre fournisseur.

En tant qu'organisation mondiale, notre succès repose sur l'utilisation et la gestion efficaces des technologies de pointe. L'évolution rapide du contexte technologique, y compris l'étalement progressif des technologies et l'introduction de nouvelles technologies non normalisées, présente des occasions et des risques qui peuvent avoir une incidence importante sur nos activités, notre performance financière et notre position concurrentielle.

TELUS International s'efforce constamment de mettre au point et de déployer de nouvelles technologies afin d'élargir ses gammes de produits et services existants, d'identifier de façon proactive de nouveaux flux de rentrées et d'améliorer les efficiences au chapitre des coûts dans ses activités tout en répondant aux attentes des clients qui évoluent rapidement. Les développements récents et rapides en matière de popularisation et de commercialisation de l'IA ont créé des débouchés additionnels pour TELUS International mais exercent également de nouvelles pressions sur elle. Ces débouchés et ces pressions comprennent la nécessité de développer des offres liées à l'IA pour répondre aux attentes des clients et demeurer concurrentiels, ainsi que l'intégration de l'IA dans ses processus d'affaires et outils afin de créer des efficiences au chapitre des coûts.

Les risques liés à la technologie auxquels TELUS Santé est exposée sont liés précisément à la conformité aux exigences en matière de résidence des données afin de nous conformer aux attentes contractuelles et gouvernementales des clients, à la réduction de la dette liée à la technologie reprise dans le cadre de nombreuses acquisitions et au renforcement de notre position en matière de sécurité au moyen d'un programme ciblé visant à identifier les lacunes et à y remédier. La dette liée à la technologie comprend le matériel et les logiciels en fin de vie utile, les capacités insuffisantes en matière de confirmation de l'identité des clients et des membres de l'équipe et l'absence d'une vision globale de notre technologie afin de répondre aux exigences en matière de continuité des activités, de fiabilité et d'intégration.

Nos produits et services technologiques novateurs de TELUS Agriculture & Biens de consommation offrent aux intervenants de la chaîne de valeur de puissantes solutions qui tirent parti des systèmes de données évolués et de l'IA pour générer de précieux renseignements à diverses étapes du cycle de production. Bien que nous nous efforcions de maintenir et d'élargir nos gammes de produits et de services, certaines solutions en sont encore aux premières étapes de l'élaboration et de la mise en œuvre, et pourraient ne pas répondre efficacement aux

attentes de nos clients. Les futurs progrès en matière de technologies ou de solutions de rechange pourraient surpasser nos offres actuelles, ce qui pourrait réduire l'intérêt de nos clients et notre capacité à attirer de nouveaux clients.

Changements survenus au cours des 12 derniers mois
Tout au long de 2023, nous avons continué d'effectuer d'importants investissements dans l'avancement et le déploiement de nos technologies de prochaine génération, ce qui nous permettra de soutenir et d'améliorer la prestation d'une expérience client supérieure (se reporter à *« Nos technologies, systèmes et propriétés »*, à la *rubrique 4.2*).

Incidence possible
Nos activités de services mobiles reposent sur le déploiement de technologies et sur le maintien d'un accès suffisant au spectre pour nous permettre d'assurer la prestation de services. L'accroissement des niveaux de trafic de données et le rythme rapide auquel les appareils de données sont développés représentent des défis en ce qui concerne l'offre d'une capacité adéquate et le maintien de niveaux de service élevés, en fonction de structures de coûts concurrentielles.

Notre croissance et notre rentabilité ainsi que la diversité de nos sources de produits d'exploitation dépendront de notre aptitude à mettre au point et à déployer de nouvelles technologies qui nous aident à élargir nos gammes de produits et services existants, ainsi qu'à identifier de façon proactive de nouveaux flux de rentrées et à générer des efficiences au chapitre des coûts dans l'ensemble de nos activités tout en répondant aux attentes des clients qui évoluent rapidement. Il se peut que nous ne puissions pas continuer à anticiper les attentes et les intérêts de nos clients ou à y répondre en ce qui a trait à l'adoption de nouvelles solutions technologiques en constante évolution et à l'intégration de ces solutions dans les services que nous offrons ni que nous puissions réaliser les améliorations ou les réductions de coûts voulues au sein de nos activités. Les nouveaux services et les nouvelles technologies offerts par nos concurrents pourraient rendre les services que nous offrons non concurrentiels. L'incapacité à innover, à maintenir nos avantages technologiques ou à répondre efficacement et en temps opportun à l'évolution de la technologie pourrait avoir une incidence défavorable significative sur nos activités, notre performance financière, notre situation financière et nos flux de trésorerie.

L'incapacité à moderniser les infrastructures critiques ou à demeurer à jour avec les nouvelles technologies de pointe pourrait rendre désuets nos produits, nos services et nos infrastructures des technologies de l'information, compte tenu de la rapidité de l'évolution technologique. Les technologies émergentes comme l'IA comportent des incertitudes, et l'incapacité à intégrer ces technologies avec succès pourrait avoir une incidence sur notre position concurrentielle, notre structure de coûts et notre part de marché.

La réussite de l'intégration de nouvelles technologies et de nouveaux systèmes, que ce soit par l'entremise d'acquisitions ou de la mise au point à l'interne, est essentielle pour fournir des produits et des services fiables de façon transparente. Les défis liés à l'intégration, comme les questions d'interopérabilité et les normes technologiques incohérentes, pourraient entraîner une hausse des coûts liés aux technologies de l'information, des perturbations opérationnelles, l'insatisfaction des clients et l'exposition à de nouveaux risques liés à la cybersécurité.

Mesures d'atténuation
Nos investissements continus dans la technologie 4G LTE, y compris la technologie LTE-A, ainsi que nos investissements dans les nouvelles capacités 5G, nous permettent de gérer de nouvelles demandes en matière de capacité de données en utilisant le spectre que nous détenons de manière plus efficace. Nos investissements dans le réseau central, le réseau IP, dans les liaisons terrestres pour stations cellulaires fondées sur les technologies IP/la fibre, y compris notre infrastructure à petites cellules, et dans une infrastructure radio dotée de logiciels évolutifs, nous permettent de prendre en charge l'évolution vers les technologies 5G. L'élargissement des technologies 5G devrait accroître davantage la capacité et la vitesse du réseau et se traduire par une réduction des coûts par mégaoctet ainsi que par la prestation d'une expérience client supérieure et soutenir de nouvelles applications novatrices pour les consommateurs et les entreprises.

Les investissements dans le réseau mobile sont de plus en plus axés sur des infrastructures et des systèmes infonuagiques natifs virtuels qui offrent une plus grande capacité de traitement et de stockage, des niveaux plus élevés de résilience et une conception des logiciels plus flexible. Notre migration de grande envergure vers des installations nationales privées fondées sur l'infonuagique, réparties sur le plan géographique, dotées de capacités commerciales de traitement et de stockage prêtes à l'emploi sur le marché permet le déploiement des technologies SDN et NFV à grande échelle. Cette migration nous permettra de virtualiser la plus grande partie de nos infrastructures de réseau. Nos capacités de traitement et de stockage distribuées à plus petite échelle permettent une prestation de services plus rapide, et nous continuons de répondre au besoin de constamment faire évoluer l'infrastructure de réseau central fondée sur les technologies IP/la fibre.

La croissance rapide des volumes de données nécessite l'utilisation efficace de nos licences de spectre. Nous avons commencé le déploiement du spectre 5G, y compris le spectre dans les bandes de 600 MHz et de 3 500 MHz, tandis que le spectre acquis récemment dans la bande de 3 800 MHz sera libéré par ses utilisateurs actuels entre 2025 et 2027. Notre déploiement de la technologie des petites cellules nous aide à utiliser plus efficacement notre spectre et à compenser les inconvénients potentiels en matière de vitesse et de capacité découlant de la disponibilité dans la bande de fréquence de 3 500 MHz.

En tirant parti de notre connectivité IdO mondiale homogène dans plus de 200 pays et réseaux, nous continuons d'enrichir notre portefeuille lié à l'IdO, en élargissant nos offres grâce à une vaste gamme de solutions qui soutiennent la gestion des actifs à distance, comme la télématique des parcs de véhicules, et des solutions qui permettent l'évolution vers des bâtiments plus intelligents et plus durables, y compris les applications de gestion de la sécurité et de l'énergie. Nous tirons également parti des technologies d'autoapprentissage évoluées et de l'automatisation (p. ex., l'IA et l'automatisation des processus par la robotique), qui vont modifier la façon dont nous gérons nos activités et prenons en charge l'innovation au chapitre de l'expérience client, et qui ouvrent la voie à de nouvelles occasions de générer des produits. Se reporter à la *rubrique 10.7*, « *IA générative* », pour plus de détails. Nous continuons par ailleurs de nous focaliser sur les solutions de cybersécurité, reconnaissant que la cybersécurité constitue un écosystème de technologies et de processus qui conjointement peuvent permettre d'offrir une plus grande visibilité des risques d'entreprise et de mieux orienter la prise de décisions en matière de sécurité par les organisations partout au Canada.

Les investissements continus dans les technologies FTTP, de même que le démantèlement de notre réseau cuivre patrimonial dans la zone de couverture de notre réseau de fibre, devraient permettre des économies de coûts à mesure que nous transférons les services vers un seul réseau de fibre, et générer des occasions de monétisation immobilière à l'égard de certains centraux. La transition favorisera également l'évolution constante de la téléphonie IP; au fur et à mesure que ces services évolueront, nous continuerons d'évaluer les occasions de regrouper les technologies distinctes dans un seul environnement aux fins de la prestation de services de voix. La convergence générale des services mobiles et des services fixes fournit des occasions de réaliser des économies de coûts et d'assurer le développement et le déploiement rapides de nouveaux services évolués. Afin de prendre en charge cette convergence dans un environnement d'applications IP commun, nous tirons parti de nos architectures modulaires, de nos investissements dans les laboratoires et des essais par des membres du personnel. Nous formons des partenariats avec des intégrateurs de systèmes, le cas échéant, nous acquérons de l'équipement couramment utilisé dans le cadre du déploiement de la plupart des technologies IP en Amérique du Nord, et nous mettons en œuvre des technologies de virtualisation des solutions infonuagiques natives, lorsque cela est possible. De plus, nous jouons un rôle actif au sein d'un certain nombre d'organismes de normalisation tels que Metro Ethernet Forum, afin de faire valoir la mise en œuvre d'une nouvelle gouvernance en matière d'infrastructure IP qui tire parti de la fonctionnalité axée sur les normes, ce qui pourrait nous permettre de simplifier davantage notre réseau.

Afin de nous assurer que nos solutions demeurent novatrices, concurrentielles, fiables et sécuritaires, et qu'elles sont conformes aux normes du secteur, nous maintenons une carte routière technologique exhaustive, qui prévoit des investissements continus dans la modernisation de la technologie, dans la recherche et le développement ainsi que dans l'innovation en matière de produits grâce à des partenariats avec certaines entreprises mondiales à très grande échelle. De plus, nous avons mis en œuvre un solide programme de technologie postacquisition, aligné sur notre carte routière technologique, afin d'atténuer les risques liés à l'expansion de la technologie et aux technologies non normalisées.

Nous continuons de mettre l'accent sur la croissance de nos portefeuilles de produits et de services dans les secteurs de la santé et de l'agriculture et de la technologie de la chaîne d'approvisionnement dans les secteurs où TELUS Santé et TELUS Agriculture & Biens de consommation occupent une position de chef de file sur le marché, jouissent d'un solide profil de marque et offrent des technologies de produits de qualité supérieure.

10.6 Sécurité et protection des données

Catégorie de risque : Stratégique

En tant que fournisseur national de services de données, d'informations et de communications, nous bénéficions d'une optique plus large que les organisations individuelles. Nous tirons parti de ce point de vue et de cette compréhension afin de surveiller et de déterminer les tendances liées à la sécurité, à mesure qu'elles évoluent dans le plus vaste contexte entourant les menaces. Les risques décrits ci-dessous reflètent à la fois notre expérience et les tendances que nous avons observées dans l'ensemble du contexte.

Certains de nos actifs peuvent être exposés à des risques liés à des menaces intentionnelles. Ces actifs comprennent des actifs corporels qui peuvent être vulnérables à des attaques terroristes, le vandalisme ou le vol et qui visent notamment, sans s'y limiter, des tours cellulaires, des câbles à fibres optiques et des câbles de cuivre distributifs, des magasins, des centres de commutation de réseau et de standards téléphoniques, ainsi que des éléments de l'infrastructure de la société.

Des cyberattaques contre la sécurité du réseau de nos centres de données, de nos produits ou de nos systèmes, ou la communication non autorisée des renseignements personnels ou des données confidentielles de nos clients ou de leurs utilisateurs finaux, ou l'accès non autorisé à ceux-ci, pourraient ternir notre marque et notre réputation et miner la confiance des clients, autant de facteurs qui pourraient avoir une incidence défavorable significative sur nos activités commerciales, sur notre responsabilité juridique ainsi que sur notre performance

financière. TELUS Santé exploite des centres de données et une infrastructure infonuagique qui assurent la collecte et la gestion de données pour le compte des clients, y compris des renseignements personnels sensibles sur la santé, lesquelles peuvent être acheminées sur nos réseaux et nos systèmes de soutien opérationnel et systèmes de soutien des affaires qui sont interconnectés. Les renseignements personnels sur la santé sont reconnus comme une cible de choix pour ces formes d'attaques. Les atteintes à l'intégrité des renseignements personnels sur la santé pourraient avoir des répercussions financières importantes, porter atteinte à notre réputation et miner la confiance que nous accordent nos clients, ce qui pourrait avoir une incidence défavorable sur les résultats futurs en matière de santé. En plus du risque lié à la sécurité des données, l'utilisation de renseignements personnels sensibles par nos entreprises dans tous les territoires où nous exerçons nos activités pourrait nous exposer au risque de non-conformité à la loi dans les cas où une telle utilisation est non autorisée, ou pourrait compromettre la perception de notre marque ou des normes éthiques dans les cas où une telle utilisation est considérée comme incompatible avec les attentes des clients ou les normes sociales.

Un certain nombre des contrats de service de TELUS International prévoient l'engagement d'une responsabilité élevée ou illimitée à l'avantage des clients de TELUS International à l'égard de dommages-intérêts en cas d'atteintes à la protection de la vie privée ou à la sécurité des données dans le cadre de la prestation de services par TELUS International.

Bien que les mesures de sécurité de notre réseau et nos procédures d'authentification des identifiants de nos clients aient été conçues pour protéger les données figurant dans nos réseaux contre l'accès, la divulgation non autorisée, l'altération et la destruction, il est impossible que ces mesures de sécurité soient d'une parfaite efficacité. Nous ne pouvons pas garantir que ces mesures fonctionneront comme prévu ou qu'elles seront suffisantes pour protéger l'infrastructure de notre réseau contre des attaques précises, et nous ne pouvons pas non plus garantir que ces mesures réussiront à empêcher ou à atténuer des interruptions de service ou d'autres incidents liés à la sécurité. L'infrastructure de notre réseau est vulnérable aux cyberattaques, qui évoluent rapidement, et les données de nos utilisateurs et les systèmes et les mesures de sécurité de notre entreprise pourraient faire l'objet de violations en raison des gestes posés par des parties externes (notamment des cyberattaques malveillantes), d'une erreur d'un membre de notre équipe, d'un méfait, d'agissements de personnes malveillantes faisant partie de notre équipe, d'une combinaison de ces situations ou de toute autre circonstance. Une violation pourrait également permettre à une personne non autorisée d'avoir accès à nos données ou à celles de nos clients, ou de les exfiltrer. De plus, certaines parties externes pourraient tenter d'inciter frauduleusement des membres de notre équipe, des utilisateurs ou des clients à installer des logiciels malveillants, à divulguer des renseignements sensibles, à permettre l'accès à des identifiants, ou à prendre des mesures qui pourraient permettre l'accès à nos données ou à celles de nos utilisateurs ou de nos clients. Étant donné que les environnements informatiques et de réseautage sont de plus en plus complexes et que les techniques qui sont utilisées pour obtenir un accès non autorisé aux systèmes ou pour les désactiver, ou en diminuer le fonctionnement ou les saboter pourraient changer fréquemment, devenir de plus en plus sophistiquées au fil du temps ou s'activer uniquement à la survenance d'un événement préétabli et pourraient par conséquent ne pas être repérées tant qu'elles n'ont pas été déployées contre une cible, nous pourrions ne pas être en mesure d'anticiper ces techniques ou de mettre en application des mesures de prévention adéquates. En cas de brèche réelle ou perçue relativement à nos mesures de sécurité (ou de brèche de sécurité aux mesures de sécurité d'un tiers fournisseur ou d'un client pouvant être attribuée à une défaillance de notre part ou pouvant être perçue comme étant notre faute), la perception du marché quant à l'efficacité de nos mesures de sécurité pourrait en souffrir et nous pourrions perdre des utilisateurs et des clients. En cas d'atteintes à la sécurité, nous sommes également exposés au risque de subir une perte d'informations, de devoir faire face à des recours collectifs ou à d'autres poursuites intentées par des clients et par des personnes dont les renseignements pourraient avoir été compromis, de devoir engager des frais pour apporter des mesures correctives ou de voir nos coûts liés aux mesures de sécurité augmenter, ou de perdre des produits d'exploitation, ou que notre réputation soit ternie et que notre responsabilité puisse être engagée.

Changements survenus au cours des 12 derniers mois

En 2023, le paysage des menaces de cybersécurité a été marqué par une augmentation importante des attaques au moyen de l'ingénierie sociale visant directement les membres de notre équipe et les employés de nos tiers fournisseurs. Ces attaques, souvent perpétrées par des groupes organisés de cybercriminels, consistent à persuader les personnes ciblées de partager leurs informations d'accès, qui sont ensuite utilisées pour exfiltrer des données ou pour effectuer des changements non autorisés dans les comptes de nos clients. Bien que la méthode ne soit ni nouvelle ni hautement technologique, le nombre de ces attaques a augmenté rapidement depuis le milieu de 2022, lorsque la tendance a été identifiée pour la première fois.

Une autre menace émergente en 2023 implique la popularisation de l'IA générative. À mesure que la technologie devient plus perfectionnée et plus accessible, les auteurs de menace commencent à en tirer parti en tant que puissante nouvelle tactique d'ingénierie sociale pour créer des campagnes d'attaques plus efficaces et beaucoup plus difficiles à

identifier que par le passé. En particulier, les progrès réalisés en matière d'hypertrucage de vidéos et d'enregistrements vocaux générés par l'IA pourraient faire en sorte qu'il nous soit plus difficile de doter les membres de notre équipe de la capacité de les reconnaître.

Incidence possible

Les menaces à la sécurité physique peuvent exposer les membres de notre équipe ainsi que nos infrastructures, systèmes et réseaux à des risques pouvant entraîner des dommages importants, y compris un préjudice corporel, la destruction de biens, ainsi que la perte de services ou de données.

En plus de l'évolution rapide et de la sophistication de ces menaces, notre société et nos partenaires pourraient également être aux prises avec des défaillances ou des déficiences de leurs logiciels, de leur matériel ou d'autres systèmes ou actifs liés au réseau, lesquelles pourraient entraîner l'accès non autorisé aux données, la modification des données ou encore la perte ou la destruction des données. Ces défaillances pourraient compromettre le respect de la vie privée de particuliers, y compris nos clients, les membres de notre équipe et nos fournisseurs, et elles pourraient entraîner la divulgation d'autres informations sensibles.

Une perturbation réelle de nos systèmes, de nos réseaux et de notre infrastructure ou de ceux de nos tiers, y compris nos fournisseurs et partenaires, pourrait nous empêcher de fournir un service fiable, se répercuter sur l'exploitation de nos réseaux, ou encore donner lieu à l'interception, la destruction, l'utilisation ou la dissémination non autorisées de renseignements nous concernant ou concernant nos clients. De telles perturbations, qu'elles soient d'ordre physique ou numérique, ou de tels accès non autorisés à nos données pourraient se traduire par une perte de clients ou de produits d'exploitation, par la comptabilisation de charges, ou par une atteinte à notre cote d'estime et à notre réputation. Qui plus est, de telles situations pourraient entraîner des coûts découlant de la tenue d'enquêtes, du remplacement ou de la remise en état d'actifs, ou encore des poursuites civiles potentielles ou des pénalités imposées par les organismes de réglementation.

Même si nous estimons que les membres de notre équipe reçoivent une formation appropriée, si une personne, y compris un membre de notre équipe, ignore par négligence des contrôles et des procédures auxquels nous devons nous conformer à l'égard de données d'un client ou ne les respecte pas intentionnellement, ou gère mal ces données ou se les approprie de façon illicite, ou en cas d'accès non autorisé à des données qui sont en notre possession ou que nous contrôlons ou de communication de celles-ci sans autorisation, nous pourrions être exposés à une responsabilité importante. Cette responsabilité pourrait comprendre une responsabilité envers nos clients et les clients de TELUS International ou la clientèle de ces clients pour avoir manqué à des dispositions contractuelles en matière de confidentialité et de sécurité ou pour avoir permis l'accès à des renseignements personnels protégés par les lois sur la protection de la vie privée, et engager notre responsabilité et être exposés à des sanctions relativement à toute violation des lois sur la protection de la vie privée applicables ou à des poursuites criminelles. La communication non autorisée de données sensibles ou confidentielles sur les clients ou les membres de notre équipe, que ce soit par suite d'intrusions dans les systèmes informatiques, de défaillances des systèmes, de la négligence d'un membre de notre équipe, d'une fraude ou d'une appropriation illicite de ces données, ou autrement, pourrait entacher notre réputation et nous faire perdre des clients et engager notre responsabilité envers les personnes dont les renseignements personnels ont été compromis.

De même, l'accès non autorisé à nos systèmes d'information ou à nos réseaux ou à ceux que nous développons ou que nous gérons pour nos clients par des membres de notre équipe ou des tiers, pourrait entraîner de la publicité négative, ternir notre réputation, nous faire perdre des clients ou des occasions d'affaires, nous exposer à des recours collectifs ou à d'autres poursuites ainsi qu'à des enquêtes onéreuses par les organismes de réglementation et engager notre responsabilité à d'autres égards.

Nos activités, y compris celles de TELUS International, de TELUS Santé et de TELUS Agriculture & Biens de consommation, sont de plus en plus exercées depuis un large éventail d'emplacements dans un grand nombre de territoires. Les activités commerciales à l'échelle mondiale sont associées à un environnement réglementaire plus complexe en matière de protection de la vie privée et à une exposition élevée au risque lié à la conformité. L'Union européenne a des lois exhaustives en matière de gouvernance des données assorties d'importants pouvoirs en matière d'application, tels que des pénalités fondées sur un pourcentage des produits bruts mondiaux. Par exemple, la non-conformité au Règlement général sur la protection des données (« RGPD ») de l'Union européenne pourrait entraîner une amende pouvant atteindre 4 % de nos produits mondiaux annuels et des ordonnances qui nous obligeraient à cesser de traiter certaines données personnelles. D'autres territoires dans lesquels nous exerçons nos activités pourraient également nous exposer à différents risques liés à la réglementation et à la responsabilité en ce qui a trait aux questions de sécurité des données, comme les atteintes à la protection des données. L'évolution des perceptions sociales accroît également le risque lié à la marque, les attentes des clients concernant la transparence et les pratiques déontologiques en matière de gestion des données et des renseignements personnels étant accrues.

Mesures d'atténuation

Notre programme de sécurité permet de gérer les risques au moyen de diverses mesures, y compris ce qui suit :

- un examen de la sécurité des connexions avec des tiers, identification des risques et élaboration de plans de mesures correctives
- l'ajout d'un processus de diligence raisonnable en matière de sécurité pour les nouvelles acquisitions d'entreprises afin de nous assurer que leurs mesures de sécurité respectent les mêmes normes élevées et le même niveau d'atténuation des risques que ceux mis en place pour nos infrastructures et applications existantes
- des programmes de sensibilisation à la sécurité
- des contrôles critiques fondés sur des politiques, des normes et des méthodologies conformes aux cadres et pratiques reconnus au sein de l'industrie
- la surveillance des activités externes exercées par des attaquants potentiels
- une réponse rapide aux incidents de sécurité
- des évaluations récurrentes de la sécurité de nos actifs à risque plus élevé
- l'identification et la réévaluation régulière de notre exposition à des risques connus en matière de sécurité
- l'examen régulier de nos normes et politiques afin de nous assurer qu'ils tiennent compte des besoins et des menaces actuels
- l'examen régulier des processus liés aux plans de continuité des activités et de reprise après sinistre qui seraient mis en œuvre advenant un événement perturbateur
- un processus d'évaluation des incidences en ce qui a trait à la protection de la vie privée et à la sécurité
- un processus sécurisé par conception qui incorpore des dispositions au chapitre de la sécurité dans les nouvelles initiatives de grande envergure mises en œuvre dans l'ensemble de TELUS

Les interventions en cas d'incident constituent un élément critique du contrôle interne dans l'ensemble de notre organisation. Nos capacités techniques nous aident à identifier les événements mettant en jeu la sécurité, à réagir aux menaces possibles et à ajuster notre position en matière de sécurité de manière appropriée. Par ailleurs, notre approche en matière de cybersécurité comprend l'évaluation régulière de la vulnérabilité et la priorisation et l'élimination de tout risque identifié au moyen de l'application de correctifs ou d'autres mécanismes. Notre Bureau de la sûreté collabore également avec les organismes d'application de la loi et avec d'autres organismes pour tenir compte des menaces constantes et des événements perturbateurs, et offre une formation afin de sensibiliser les membres de notre équipe et de les aider à mieux reconnaître et signaler les menaces.

Notre programme en matière de données et de relations de confiance porte sur les risques liés à la confidentialité des données et à la gouvernance des données et comprend un certain nombre de mécanismes, notamment :

- Le Code de TELUS sur la protection de la vie privée et l'Engagement de TELUS en matière de protection de la vie privée (des renseignements supplémentaires sont disponibles à l'adresse **telus.com/fr/about/privacy/commitment-code**).
- Les engagements de TELUS Santé en matière de protection de la vie privée (des renseignements supplémentaires sont disponibles à l'adresse **telus.com/fr/health/about-telus-health/privacy**).
- Le Programme de gestion de la protection de la vie privée de TELUS, qui comprend un cadre d'identification, d'atténuation, de surveillance et de signalement des risques liés à la protection de la vie privée. Ce cadre a été mis à la disposition de tous les membres de notre équipe ainsi que de nos clients (des renseignements supplémentaires sont disponibles à l'adresse **telus.com/fr/about/privacy/management-framework**).
- Notre solide modèle de gouvernance des données, qui tient compte des risques opérationnels liés à l'utilisation et à la gestion des données personnelles, comprenant des directives sur les risques associés aux données, sur l'importance de respecter la nature confidentielle des données sur les clients et sur l'objectif essentiel de préserver la confiance des clients.
- Notre processus d'élaboration du plan de mise en œuvre des données et notre processus de gestion des risques liés aux données, qui complètent les mécanismes existants en vue de l'identification précoce, de l'évaluation, du traitement et de la surveillance des risques liés à la confidentialité des données. Ces processus sont soutenus par un réseau croissant de responsables des données commerciales compétents déployés dans l'ensemble de nos unités fonctionnelles. Les responsables des données commerciales fournissent des informations pratiques et permettent un suivi plus éclairé en matière de gouvernance des données.

10.7 IA générative

Catégorie de risque : Stratégique

La venue de l'IA générative largement accessible offre des possibilités prometteuses d'automatisation plus avancée et d'amélioration des communications, mais elle pourrait aussi comporter des risques pour notre stratégie, notre sécurité et notre marque. L'IA générative correspond à un sous-ensemble de l'IA axé sur la génération de contenu entièrement nouveau et inédit, tels que des images, du texte ou de la musique, fondée sur des modèles et des exemples de données existantes. Ses algorithmes d'apprentissage profond génèrent du contenu qui n'a pas été explicitement programmé. D'autres applications d'apprentissage machine qui analysent les données massives ne sont pas visées par cette définition; toutefois, l'IA générative présente un risque inhabituel en raison de son accessibilité et de son adoption rapide à l'extérieur de TELUS. Les développements récents et rapides en matière de popularisation et de commercialisation de l'IA ont créé des débouchés additionnels pour TELUS mais exercent également de nouvelles pressions sur la société.

Une partie de la stratégie d'affaires de TELUS International en matière de croissance future repose sur l'hypothèse qu'une part importante de ses services continuera d'être fournie par l'automatisation, notamment au moyen de l'IA. Elle pourrait faire face à une réaction négative du public à l'égard de l'automatisation accrue, par exemple, l'utilisation de l'IA générative pouvant entraîner une réduction des effectifs. De plus, le recours à l'IA ou à d'autres technologies par TELUS International ou par ses clients pourrait réduire la demande pour bon nombre de ses services. Cela peut être particulièrement vrai en ce qui concerne les produits tirés des activités liées à l'expérience client, qui pourraient être touchés de façon défavorable par l'introduction de capacités d'IA sur son marché. TELUS International utilise également des outils de modération de contenu qui sont fondés sur l'apprentissage machine et l'analytique prédictive, ce qui peut engendrer des problèmes d'exactitude, des biais involontaires et des effets de la discrimination susceptibles d'entraîner des erreurs dans les décisions relatives à la modération de contenu, pouvant en conséquence nuire aux marques de TIAI et de ses clients et ainsi avoir une incidence défavorable sur ses activités.

Changements survenus au cours des 12 derniers mois

Si l'IA générative existait déjà avant 2023, sa diversité et son accessibilité ont augmenté de façon exponentielle au cours des 12 derniers mois. Au cours de cette période, nous avons lancé et itéré fréquemment un outil interne sécurisé d'IA générative intégrant de nombreuses caractéristiques attrayantes et visant à offrir aux membres de notre équipe une solution de rechange sécuritaire aux applications externes et accessibles au public comme Midjourney et ChatGPT.

En octobre 2023, TELUS International a lancé Fuel intelligent experiences (iX), une solution client améliorée qui tire parti de la puissance de l'IA générative pour offrir une expérience client de bout en bout novatrice et des interactions intelligentes propulsées par l'IA.

Se reporter à la *rubrique 10.3*, *« Questions de réglementation »,* pour plus d'information sur les modifications proposées aux lois fédérales et provinciales en matière de protection des renseignements personnels en ce qui a trait à l'utilisation de l'IA.

Incidence possible

Aujourd'hui, les organisations sont exposées à des risques nouveaux et accrus découlant des progrès technologiques rapides, en particulier dans le domaine de l'IA générative. L'IA générative peut produire des informations fausses ou non pertinentes en raison de sa capacité à générer des résultats inédits et imprévisibles. L'utilisation de l'IA générative soulève également des préoccupations importantes en ce qui concerne la confidentialité des données sensibles, y compris la diffusion potentielle d'informations confidentielles ou l'utilisation abusive de données personnelles, ainsi que la génération de contenu susceptible de porter atteinte au droit d'auteur ou aux droits de propriété intellectuelle. Toute brèche relativement à nos mesures internes de gestion et de sécurité des données pourrait entraîner la diffusion d'informations sensibles, ce qui pourrait nuire à notre réputation et entraîner des conséquences juridiques possibles (se reporter à la *rubrique 10.18*, *« Litiges et questions d'ordre juridique »*).

L'IA générative peut intégrer ou amplifier des biais inhérents à ses données d'apprentissage sous-jacentes. Tout biais dans ces ensembles de données incite par la suite l'application à produire du contenu qui est également biaisé. Les biais inhérents aux données d'apprentissage peuvent donner lieu à du contenu inexact, manquant, trompeur ou potentiellement offensant ce qui, à son tour, pourrait entraîner des risques liés à notre processus décisionnel, à notre vie privée et à notre marque.

L'utilisation de l'IA ou d'autres technologies d'automatisation pour nos activités de TIAI pourrait entraîner des perceptions négatives de la part des sociétés ouvertes et privées, et les efforts législatifs connexes des économies du monde entier pourraient avoir une incidence défavorable sur la demande à l'égard de nos services.

Mesures d'atténuation

L'IA a le potentiel de transformer les entreprises et la société, mais uniquement dans la mesure où les parties prenantes continuent de faire confiance à la technologie ainsi qu'à son utilisation et à ses utilisateurs. Notre approche en matière d'utilisation de l'IA repose d'abord sur notre engagement envers nos clients. TELUS a établi un modèle de confiance qui préconise l'utilisation responsable des données de manière à

renforcer la confiance en créant de la valeur, en favorisant le respect et en assurant la sécurité des données. Notre programme d'IA responsable établit des principes et des lignes directrices pour le développement, la mise en œuvre et la gestion de manière éthique et responsable des technologies d'IA au sein de notre organisation. Nous croyons que l'utilisation responsable de l'IA nous aidera à mieux servir nos clients et à assurer un avenir prometteur.

En tant que société de technologies de communications de premier plan, nous avons créé un comité de l'IA générative. Ce comité assure la gouvernance et la surveillance de la commercialisation des occasions liées à l'IA générative et favorise une compétence durable en la matière au sein de l'ensemble des équipes de TELUS. Notre programme d'IA responsable fournit un cadre qui appuie l'adoption de l'IA générative centrée sur l'humain, y compris des tests contradictoires et des conseils en matière d'ingénierie de requêtes.

Nous sommes un chef de file national en matière d'IA responsable et consultons de façon proactive notre écosystème d'intervenants en matière d'élaboration de la réglementation de l'IA. TELUS a été la première société du secteur canadien des télécommunications à signer le Code de conduite volontaire d'ISDE, qui nous permet de mettre en œuvre des pratiques de pointe dans notre industrie alors que des règlements officiels sont toujours en cours d'élaboration. Se reporter à la *rubrique 10.3*, *« Questions de réglementation »* pour plus de détails.

Au sein de TELUS International, dans le but de prendre en compte les changements et les développements au cadre réglementaire lié à l'IA, nous avons accru et amélioré nos ressources spécialisées afin de suivre ces développements et de nous aider à orienter la formation de nos employés, nos communications avec les clients et notre planification stratégique. Ces ressources visent à nous aligner sur les pratiques exemplaires de l'industrie, en plus de nous aider à suivre le rythme des exigences réglementaires, voire à les devancer dans certains cas. Par ailleurs, en nous tenant informés des développements dans le domaine de l'IA, ces ressources nous permettent de continuer à innover, de tirer parti des avantages technologiques et de répondre efficacement et en temps opportun à l'évolution de la technologie, et ce, en nous adaptant aux changements d'ordre réglementaire. Lorsque les clients examinent l'offre d'autres fournisseurs pour déployer des technologies fondées sur l'IA, nous nous distinguons en fournissant des services que nous croyons être de meilleure qualité, plus complets et appuyés par une expertise. Les membres de notre équipe, nos candidats potentiels à l'embauche, nos fournisseurs, nos clients et le public en général ont des préoccupations à l'égard de l'IA et de l'incidence potentielle que son utilisation pourrait avoir sur les possibilités d'emploi au sein de TELUS International. En réponse à ces préoccupations, nous profitons de l'occasion pour rehausser les compétences de nos employés. Ainsi, par l'entremise de cette initiative, nous proposons à nos employés un travail plus stimulant et à forte valeur ajoutée, tout en leur offrant des occasions de perfectionnement, en leur procurant une plus grande satisfaction professionnelle et en entretenant notre culture axée sur la bienveillance.

10.8 Climat et environnement

Catégorie de risque : Stratégique

Nos activités, nos infrastructures, les membres de notre équipe, les fournisseurs, les clients et les collectivités sont exposés à des risques physiques liés au climat qui comprennent des phénomènes météorologiques extrêmes et d'autres catastrophes naturelles. Il se pourrait également que nous soyons exposés à des risques de transition liés au changement climatique, tels que l'incidence des modifications apportées aux lois ou aux politiques réglementaires ou la mise en œuvre de technologies à plus faible émission.

Nos infrastructures de communication de données et de voix, y compris les sites de prestation de services de TELUS International en Afrique, en Asie-Pacifique, en Europe et dans les Amériques, pourraient être endommagées ou perturbées par des catastrophes naturelles ou des événements météorologiques extrêmes, y compris des catastrophes ou des événements causés ou exacerbés par les changements climatiques, tels que des séismes, des inondations, des éruptions volcaniques, des pluies abondantes, des tempêtes de neige, des canicules, des tsunamis et des cyclones; des épidémies ou des pandémies; des défaillances techniques et des arrêts de fonctionnement des infrastructures, notamment des pannes des réseaux d'électricité, des systèmes de transport, des systèmes de communication ou des câbles de télécommunication ou des dommages causés à ceux-ci; des questions touchant les systèmes et les réseaux de technologies de l'information; des accidents et d'autres événements tels que des incendies et des inondations, ainsi que des défaillances sur le plan de la détection et de la suppression des incendies, des pannes des systèmes de chauffage, de ventilation ou de climatisation; ou d'autres événements tels que des manifestations, des émeutes, des agitations ouvrières, des menaces contre la sécurité et des attaques terroristes. L'un quelconque de ces événements pourrait causer une panne des systèmes d'information et des services de télécommunications pendant de longues périodes et entraîner des retards et des inefficiences dans la prestation de services aux clients et, potentiellement, nous obliger à fermer nos sites en exploitation. Ces événements pourraient également faire en sorte qu'il soit difficile ou impossible pour les membres de l'équipe de se rendre sur nos sites de prestation de services ou d'y travailler. Certains sites pourraient ne pas convenir aux membres de notre équipe qui travaillent à domicile en raison d'une connectivité insuffisante, de lacunes dans l'infrastructure externe ou de la nature des travaux.

Certaines de nos activités font l'objet de considérations d'ordre environnemental, notamment la construction des infrastructures de télécommunications, la manutention et l'élimination des déchets, des déchets électroniques ou d'autres matières résiduelles, la gestion de notre consommation d'eau, et les interventions en cas de déversements et de rejets. Le rythme auquel nous pouvons réduire les émissions de gaz à effet de serre (les « GES ») dépend de divers facteurs qui peuvent changer au fil du temps. Nos sources les plus importantes d'émissions de GES de niveaux 1 et 2 comprennent, sans s'y limiter, l'approvisionnement en énergie directe et indirecte utilisée par nos biens immobiliers détenus et loués au Canada, nos tours cellulaires et nos parcs de véhicules, ainsi que l'approvisionnement en carburant des générateurs à distance, qui est sous notre contrôle opérationnel mais impliquant d'autres risques. Certaines facettes de nos activités sont également assujetties à des lois et règlements fédéraux, provinciaux et locaux en matière d'environnement, de santé et de sécurité qui ne cessent d'évoluer et sont de plus en plus rigoureux. Ces lois et ces règlements imposent des exigences relativement à des questions telles que le rejet de certaines substances dans l'environnement, des mesures correctives à l'égard de tels rejets, la protection des écosystèmes fragiles et de leur habitat faunique, ainsi que des mesures favorisant la manutention et la gestion appropriées de certaines substances, y compris les déchets.

Changements survenus au cours des 12 derniers mois

Outre les préoccupations courantes et largement partagées concernant les effets des changements climatiques et les autres répercussions environnementales sur nos activités commerciales, on remarque une augmentation des attentes et une évolution des régimes de réglementation à l'échelle mondiale relativement à la présentation d'informations concernant la gouvernance, les stratégies, les mesures et les cibles en matière d'environnement et de durabilité, et les pratiques de gestion des risques, y compris l'analyse de scénarios liés au climat. Selon le rapport de la situation 2023 publié par le Groupe de travail sur l'information financière relative aux changements climatiques (le « GIFCC »), le nombre d'organisations qui appuient le GIFCC a augmenté et s'élève maintenant à plus de 4 800 à l'échelle mondiale et un grand nombre de ces organisations ont commencé à mettre en œuvre les recommandations du GIFCC. Avec la publication de ce rapport le 12 octobre 2023, le GIFCC a rempli son mandat et a été dissous. Le Conseil de stabilité financière (le « CSF ») a demandé à la Fondation des Normes internationales d'information financière (les « normes IFRS ») de prendre en charge le suivi des progrès réalisés en matière d'information financière relative aux changements climatiques par les sociétés. Les informations que nous présentons en fonction de ces recommandations figurent dans notre notice annuelle de 2023.

Les incidences possibles liées aux faibles niveaux d'émissions de radiofréquences non ionisantes en provenance des téléphones cellulaires et des tours de téléphonie mobile et cellulaire ont fait l'objet de préoccupations publiques, et nous prévoyons qu'elles continueront de faire l'objet de préoccupations publiques au fur et à mesure que nous déployons la technologie du réseau 5G, le nombre de petites cellules dans notre infrastructure devant augmenter alors que nous continuons à procéder à la mise à niveau de notre réseau. Des préoccupations ont également été soulevées à propos des câbles sous plomb dans les réseaux des entreprises de télécommunications.

Incidence possible

L'évolution des attentes du public et la mise en place de lois et règlements de plus en plus rigoureux pourraient entraîner une hausse des coûts de conformité, et l'incapacité à reconnaître ces exigences et à y donner suite de façon adéquate pourrait se traduire par des pénalités, une surveillance réglementaire, ou une atteinte à notre réputation et à notre marque. Nous pourrions ne pas être en mesure d'atteindre nos cibles et nos objectifs en matière de réduction des émissions de GES, ce qui pourrait entraîner de la publicité négative et ternir notre réputation. En ce qui a trait à nos obligations liées à la durabilité émises à ce jour (entre 2021 et 2023), l'incapacité d'atteindre notre objectif de performance en matière de durabilité, soit une réduction de 46 % en valeur absolue de nos émissions de GES de niveaux 1 et 2 d'ici 2030 par rapport aux émissions de l'année de référence 2019, entraînerait une hausse des paiements d'intérêts liés à ces obligations en raison d'une hausse des taux d'intérêt.

Notre incapacité à fournir des services en cas de dommages ou de destruction pourrait nuire à notre marque, à notre réputation et aux relations que nous avons établies avec nos clients, nos fournisseurs et nos parties prenantes et pourrait également nous obliger à engager des coûts supplémentaires considérables pour réparer ou remplacer l'équipement, les sites ou les infrastructures de réseau. Les dispositions que nous prenons pour permettre notre résilience et nos plans de reprise après sinistre pourraient ne pas suffire à assurer le maintien et la fiabilité du service pendant des perturbations ou pour arriver à limiter la durée et l'incidence des interruptions de service. Nous avons souscrit une assurance responsabilité civile des entreprises, mais cette couverture d'assurance pourrait ne pas nous protéger suffisamment ou encore pas du tout si certains événements se produisent. De plus, nous pourrions ne pas être en mesure d'obtenir une telle couverture à des primes que nous jugeons acceptables dans l'avenir, ou une telle assurance pourrait devenir indisponible ou inabordable, car le secteur de l'assurance doit composer avec l'incidence des changements climatiques sur ses modèles d'affaires. En cas d'interruption prolongée de nos services, nos clients auraient également le droit de résilier les contrats qu'ils ont

conclus avec nous, ou nous pourrions être tenus de leur payer des indemnités ou des dommages-intérêts. L'un quelconque de ces facteurs pourrait avoir une incidence défavorable significative sur nos activités commerciales, notre performance financière, notre situation financière et nos flux de trésorerie.

Mesures d'atténuation

Nous avons mis en place un programme complet de gestion des urgences et de continuité des activités qui prévoit des dispositions en matière de surveillance et de préparation, ainsi que d'atténuation, d'intervention et de reprise. Ces programmes accroissent la sécurité des membres de notre équipe, réduisent au minimum l'incidence possible des menaces visant nos installations, nos infrastructures, nos activités commerciales et notre marque, permettent le maintien du service à la clientèle et aident nos collectivités ainsi que les premiers répondants à demeurer connectées.

Le Bureau de continuité des affaires de l'entreprise a mandaté le Comité de gestion des opérations d'urgence (le « CGOU ») pour gérer les répercussions d'un certain nombre d'événements en 2023, y compris les tempêtes de verglas au Québec et en Ontario et l'ouragan Lee (sur la côte est, y compris au Canada), et il est demeuré actif de mai à août afin de réagir à la saison sans précédent des feux de forêt en Colombie-Britannique, en Alberta, en Ontario, au Québec, en Nouvelle-Écosse et dans les Territoires du Nord-Ouest. Plusieurs autres incidents liés aux conditions météorologiques, y compris des inondations, des tempêtes de vent et des incendies de forêt régionaux, ont nécessité une préparation, une surveillance et une coordination accrues, mais ont été gérés avec succès par des équipes opérationnelles spécialisées sans que l'intervention du CGOU soit requise.

De nouveaux agents de liaison en gestion des urgences provenant des collectivités de TELUS (soit des responsables de la gestion des urgences) ont été formés et sont entrés en service cette année; ils ont offert un soutien exceptionnel dans les collectivités et permis de faciliter la communication avec les collectivités et les gouvernements autochtones locaux, ISDE, les centres provinciaux d'opérations d'urgence et les centres d'évacuation, ainsi qu'avec les collectivités touchées par les catastrophes naturelles. Des équipes ont fourni des technologies et du matériel pour prendre en charge les interventions d'urgence grâce au déploiement rapide de réseaux temporaires avancés (tours cellulaires portables) dans des corridors isolés, ce qui a amélioré la connectivité des centres d'opérations d'urgence et des centres d'évacuation. Nous avons fait don de fournitures essentielles, de nourriture, de trousses d'intervention en cas de catastrophe, de produits de consommation et d'actifs à la demande de nos partenaires au sein d'organismes de gestion des urgences, ainsi que des services de santé fournis par TELUS Santé.

Sous l'égide de notre comité sur les changements climatiques, nous avons poursuivi nos efforts proactifs d'atténuation dans l'ensemble de l'entreprise en vue de nous pencher sur les événements liés aux changements climatiques. Ce programme prospectif contribue à préparer nos équipes au moyen de vérifications de l'état de préparation et d'examens des risques afin de renforcer de façon proactive notre infrastructure de réseau et d'assurer la résilience opérationnelle.

Au nombre des initiatives particulières, notons le lancement d'actifs d'intervention d'urgence, l'atténuation structurelle, la gestion de la végétation, la prévision et la cartographie des risques climatiques, ainsi que l'évolution des normes relatives à la constitution de réseaux pour faire face à l'évolution rapide du contexte. Il s'agit d'efforts continus qui visent des objectifs et des résultats clairement définis et qui s'étendront sur plusieurs années.

Nous continuons de réaliser des progrès à l'égard d'un certain nombre de projets et de programmes visant à réduire la consommation d'énergie – la principale source de nos émissions de GES – comme le remplacement de l'éclairage et les mises à niveau de l'équipement réseau, ainsi qu'à l'égard d'initiatives à plus long terme comme notre programme d'électrification du parc de véhicules, qui comprend une composante d'adaptation aux besoins, l'installation de stations de recharge de véhicules électriques et l'optimisation des biens immobiliers.

Nous nous engageons à appliquer des pratiques commerciales durables et responsables et à prendre des décisions qui permettent le maintien d'un juste équilibre entre croissance économique et avantages sociaux et environnementaux. Nous avons mis en place des pratiques primées relatives à la gouvernance en matière de durabilité et d'environnement ainsi que des exigences en matière de présentation d'informations à cet égard. L'examen et le suivi de notre approche en matière d'environnement, de gouvernance et de durabilité relèvent de la responsabilité du comité d'audit et du comité de gouvernance d'entreprise, qui agissent au nom de notre conseil d'administration. Cela comprend nos plans et objectifs stratégiques, ainsi que nos rapports sur l'exposition aux risques liés au climat. Notre chef de la direction et notre équipe de direction assurent la surveillance des risques et occasions liés au climat, et approuvent l'orientation stratégique globale de nos programmes en matière de durabilité. Notre équipe responsable de la durabilité et de la conformité environnementale prépare des rapports trimestriels à l'intention du comité de gouvernance d'entreprise, et fournit d'autres mises à jour au conseil au besoin, qui portent sur les risques, les objectifs et d'autres mesures clés de la performance liés au climat et à l'environnement.

Les informations présentées dans notre rapport sur les enjeux ESG et la durabilité et dans les autres documents incluent des informations pertinentes sur la gouvernance et la gestion des risques et occasions liés au climat.

Un système de gestion environnementale ayant obtenu la certification ISO 14001:2015 a été mis en place afin d'identifier et de limiter l'incidence de nos activités sur l'environnement et de prendre en charge les activités de conformité aux exigences réglementaires. Le système est audité chaque année par un tiers. Nous continuons de trouver de nouvelles façons de réduire notre incidence sur l'environnement.

Le gouvernement fédéral est responsable de l'établissement de limites de sécurité liées à l'exposition humaine aux champs magnétiques de radiofréquences au Canada. Nous sommes convaincus que les appareils mobiles que nous vendons, de même que nos tours cellulaires et les autres appareils connexes, répondent, à tous les égards importants, à toutes les normes de sécurité applicables établies par les gouvernements du Canada et des États-Unis. Nous continuons de surveiller les nouvelles études qui sont publiées, les règlements gouvernementaux et les préoccupations des consommateurs concernant l'incidence des émissions de radiofréquences sur la santé. Nous nous assurons également de la participation continue des parties prenantes dans le cadre du processus de réglementation visant l'installation de nouvelles tours cellulaires.

Nous comptons un très petit nombre de câbles sous plomb qui représentent moins de 0,3 % de l'ensemble de notre réseau cuivre patrimonial. Un pourcentage important des câbles sous plomb ont été retirés, et ces retraits se poursuivront à mesure que nous mettrons en œuvre notre stratégie de retrait des lignes de cuivre. La majorité des câbles sous plomb restants sont enfouis dans un conduit fermé (voûte) et inaccessible au public.

10.9 Performance opérationnelle et regroupements d'entreprises

Catégorie de risque : Stratégique

Nous avons l'intention de former des partenariats et d'effectuer des acquisitions et des désinvestissements, au besoin, afin d'accélérer la mise en œuvre de notre stratégie de croissance. Dans le cadre des efforts visant à conclure certains partenariats et certaines acquisitions, nous pourrions tenter de repérer les occasions qui nous permettraient d'élargir l'étendue de nos services existants, d'ajouter de nouveaux clients ou de pénétrer de nouveaux marchés à l'échelle mondiale. Rien ne garantit que nous parviendrons à identifier des cibles appropriées dans l'avenir avec lesquelles nous pourrions former des partenariats ou effectuer des transactions stratégiques à des prix que nous jugeons acceptables ni que nous serons en mesure de former des partenariats ou de mener à terme de telles transactions.

À mesure que nous mettons en œuvre cette stratégie, nous continuons de connaître une croissance rapide. Nous avons considérablement accru nos activités dans de nouveaux secteurs d'activité et marchés géographiques, et nos effectifs ont augmenté de façon importante au cours des dernières années. Nous prévoyons développer et améliorer nos systèmes internes aux endroits où nous exerçons des activités afin de gérer la croissance soutenue prévue de nos activités. Nous continuons également à chercher des sites de prestation de services, des gammes de services et des organisations à l'extérieur des pays dans lesquels nous exerçons actuellement des activités afin de minimiser les risques liés à l'exercice d'activités dans un petit nombre de pays et d'élargir nos capacités et nos propositions de valeur aux clients. Pour mener à bien cette stratégie, nous devons gérer efficacement notre infrastructure et l'augmentation de nos effectifs, mettre sur pied d'autres sites de prestation de services ou embaucher des membres de l'équipe qualifiés au moment où nous en avons besoin pour répondre aux exigences de nos clients et maintenir notre trajectoire de croissance actuelle, et nous pourrions devoir développer ou améliorer nos systèmes internes. Nous devons également gérer des différences culturelles entre les membres de notre équipe, y compris le conseil des travailleurs et les syndicats, ce qui pourrait faire augmenter notre exposition au risque de poursuites liées au droit du travail et accroître la complexité de nos activités. Notre incapacité à mettre en œuvre notre stratégie de croissance, à nous assurer du caractère adéquat en continu de nos systèmes actuels ou à gérer notre expansion ainsi que nos ressources, notamment nos ressources en capital, pourrait avoir une incidence défavorable significative sur nos activités commerciales, notre performance financière, notre situation financière et nos flux de trésorerie.

Une partie de nos actifs et de nos activités sont situés à l'extérieur du Canada et des États-Unis. De plus, les stratégies d'affaires de TELUS International, de TELUS Santé et de TELUS Agriculture & Biens de consommation pourraient nécessiter l'expansion ou le développement additionnel de leurs activités commerciales en Europe ou dans des marchés émergents, y compris en Afrique, en Asie-Pacifique et en Amérique latine. Le caractère international de nos activités commerciales nous expose à divers risques d'ordre économique et politique ainsi qu'à d'autres risques liés à l'exercice d'activités à l'échelle mondiale.

Changements survenus au cours des 12 derniers mois

Au cours de 2023, nous avons effectué un certain nombre d'acquisitions afin de soutenir notre stratégie de croissance. Se reporter à la *note 18* des états financiers consolidés pour plus de détails.

Incidence possible

Les regroupements d'entreprises pourraient accroître la complexité de la structure de notre entreprise, des produits et services que nous offrons, ainsi que de nos systèmes et processus opérationnels. Une diligence raisonnable rigoureuse et une intégration rapide après l'acquisition sont nécessaires pour nous assurer de réaliser des synergies potentielles et de générer une croissance stratégique.

Nous pourrions ne pas être en mesure d'identifier avec succès les principaux risques au cours du contrôle diligent, de mener à terme la transaction connexe ou d'intégrer avec succès nos acquisitions actuelles ou futures à nos activités et à notre culture dans les délais prévus, ou même d'arriver à le faire. Ainsi, nous pourrions ne pas être en mesure de réaliser les bénéfices découlant des acquisitions actuelles ou futures et nous pourrions ne pas parvenir à gérer les risques connexes. Par conséquent, toute acquisition que nous réalisons pourrait ne pas générer les avantages ou synergies à long terme auxquels nous nous attendions, et nous pourrions ne pas être en mesure de faire croître l'entreprise acquise comme nous l'avions prévu.

Les risques liés au fait d'exercer des activités à l'échelle mondiale, et dans des marchés émergents qui posent des défis particulièrement grands, pourraient nuire à l'exécution de notre stratégie en limitant les pays et les régions dans lesquels nous pouvons prendre de l'expansion. Les incidences de ces risques pourraient également émerger seulement après que nous avons effectué des investissements et commencé les préparatifs en vue de fournir des services dans un nouveau pays ou une nouvelle région. Notre exposition à ces risques pourrait nous obliger à engager des coûts supplémentaires pour atténuer leur incidence possible sur nos activités. Tandis que nous continuons à exercer nos activités mondialement, notre succès sera tributaire, en partie, de la nature et de l'étendue de ces répercussions ainsi que de notre aptitude à les anticiper, à réagir à celles-ci et à les gérer efficacement. Enfin, les différends commerciaux internationaux et politiques peuvent avoir des conséquences défavorables sur les activités de multinationales telles que celles de TELUS en limitant ou en perturbant le commerce et les activités commerciales entre les pays ou les régions. Par exemple, nous pourrions être tenus de limiter ou d'interrompre les activités, de mettre fin à certaines relations avec nos clients ou de renoncer à des occasions d'affaires rentables avec des clients dans des pays qui pourraient, dans l'avenir, être visés par des sanctions ou faire l'objet d'autres restrictions sur les activités commerciales de sociétés telles que TELUS, imposées notamment par la législation canadienne ou américaine, un décret-loi ou de toute autre manière. Certains des clients de TELUS International ont été visés par de telles sanctions par le passé et pourraient l'être à nouveau dans l'avenir. Des différends commerciaux opposant certains pays pourraient créer des difficultés imprévues sur le plan de l'exploitation dans certains pays, notamment une plus grande surveillance par les organismes de réglementation, de nouvelles complications entourant le rapatriement de fonds ou des conséquences négatives sur le change. Tous les risques dont il est fait mention ci-dessus pourraient avoir une incidence défavorable significative sur nos activités commerciales, notre performance financière, notre situation financière et nos perspectives.

Compte tenu de l'évolution rapide des technologies, il se pourrait également que nous décidions de former des partenariats et d'investir dans des occasions émergentes qui pourraient ne pas être encore entièrement viables et établies. Ces investissements pourraient nécessiter des niveaux élevés de financement initial et se caractériser par de faibles taux d'adoption initiale, de croissance et de rendement, tous ces facteurs pouvant avoir une incidence sur notre situation financière à court terme.

Mesures d'atténuation

Afin de prendre en charge nos investissements continus dans les technologies de pointe et innovatrices, nous avons diversifié notre approche de manière à permettre divers niveaux d'investissement, que nous déterminons en fonction de la maturité relative d'une technologie à l'intérieur de son cycle de vie, de son alignement sur notre stratégie et de son lien avec notre proposition de valeur. Par l'intermédiaire de TELUS Capital de risque, nous investissons dans le respect de notre engagement visant à développer de nouvelles technologies prometteuses ayant le potentiel de générer des avantages pour nos clients, nos parties intéressées et nos actionnaires, tout en minimisant les risques. En outre, nous continuons de former des partenariats en matière de recherche et développement visant des technologies et des services novateurs de pointe dans des secteurs tels que ceux des soins de santé, de l'agriculture, de la sécurité, de la domotique et du divertissement.

Au fil du temps, nous avons acquis une expertise rigoureuse en matière de développement d'entreprise et d'initiatives entrepreneuriales, notamment en ce qui a trait aux processus de diligence raisonnable et de planification des activités d'intégration postacquisition; cette expertise est renforcée par un processus bien défini et par une approche de gouvernance aux fins de l'évaluation des investissements, des acquisitions et de l'alignement des cultures en milieu de travail. Dans les cas où nous envisageons un regroupement d'entreprises de plus grande envergure, nos équipes suivent un processus de contrôle diligent collaboratif bien établi, sous la surveillance de la haute direction et du conseil. Par ailleurs, des plans postacquisition officiels sont élaborés afin de prendre en charge les activités d'accueil, d'engagement et d'alignement des cultures, ainsi que l'intégration opérationnelle dans le cadre de nos pratiques de surveillance et de gestion des risques.

10.10 Service à la clientèle

Catégorie de risque : Opérationnel

La fidélité de nos clients, la probabilité qu'ils élargissent leur utilisation de nos services et la probabilité qu'ils nous recommandent dépendent de notre aptitude à fournir une expérience en matière de service à la clientèle qui comble ou dépasse leurs attentes et qui se démarque de nos concurrents. Les membres de nos équipes responsables du service à la clientèle s'efforcent de favoriser l'excellence et l'efficience opérationnelles, de mettre en œuvre des processus extrêmement simplifiés, d'investir dans la numérisation afin d'améliorer l'expérience client et de chercher à devenir les meilleurs conseillers en solutions de leur catégorie, leur objectif étant de réduire au minimum en toute sécurité l'effort déployé par le client quand il interagit avec nous. La participation des membres de l'équipe de notre secteur ECPN à la prestation de service à la clientèle accroît davantage notre habileté à offrir de façon soutenue un service à la clientèle exceptionnel.

Changements survenus au cours des 12 derniers mois

Les attentes et les préférences des clients ont changé en raison de la pandémie, ce qui a eu une incidence sur de nombreux aspects de notre prestation de services. Parmi ces incidences, mentionnons l'accélération majeure de notre transformation en une organisation accordant la priorité au numérique et la prolifération de capacités de libre-service afin d'aider nos clients. Les répercussions connexes ont touché les membres de notre équipe partout dans le monde et nous ont forcés à être agiles dans les moyens que nous offrons aux membres de notre équipe pour qu'ils puissent travailler de façon virtuelle avec les clients par l'entremise de notre modèle de technicien virtuel et de capacités permettant aux clients d'effectuer eux-mêmes les installations.

Incidence possible

Si nous n'assurons pas la prestation d'une expérience optimale à nos clients quand ils font appel à nos services ou à notre soutien, cela pourrait avoir une incidence défavorable sur la satisfaction des clients, notre portefeuille de marques et notre capacité à accroître notre clientèle, y compris les clients de nos entreprises de télécommunications, de notre secteur ECPN, de TELUS Santé et de TELUS Agriculture & Biens de consommation. Des interactions inadéquates ou inefficaces avec nos clients (p. ex., lors de la prise de commandes, d'une communication aux fins de soutien, de la prestation d'un service, de l'exactitude des montants facturés, et de la fiabilité du réseau et des services) pourraient accroître le degré de mécontentement des clients et les taux de désabonnement. Si nous ne poursuivons pas la mise en œuvre efficace de nos initiatives organisationnelles, telles que le soutien aux conseillers en solutions, ainsi que les activités de numérisation et de simplification ou nos initiatives visant à accorder la priorité à nos clients, cela pourrait entraîner une détérioration de l'expérience client que nous offrons. Les perturbations ou les pannes importantes ou prolongées des systèmes et des services pourraient avoir une incidence défavorable sur la satisfaction des clients et sur nos marques.

Nos activités en matière de durabilité d'entreprise et nos initiatives à vocation sociale représentent une part importante de notre culture organisationnelle et des facteurs clés pour attirer et retenir de nouveaux clients et employés, ainsi que pour nous différencier de nos concurrents. Si nous ne sommes pas en mesure de combler ou de dépasser les attentes en évolution de nos clients dans ces domaines, ou si nous ne sommes pas en mesure de mettre en place en temps opportun nos ambitieuses initiatives en matière de durabilité d'entreprise et des initiatives à vocation sociale de qualité supérieure, et de les communiquer efficacement à nos clients, cela pourrait nuire à notre réputation et avoir une incidence défavorable sur notre capacité à attirer de nouveaux clients et à retenir nos clients existants.

Une partie importante des produits que notre secteur ECPN a tirés de ses services est générée par un petit nombre de clients importants, et nous croyons que cette situation se poursuivra à court terme. Pour l'exercice clos le 31 décembre 2023, Google a été le plus important client externe de notre secteur ECPN, représentant 13 % de ses produits, tandis qu'une société de médias sociaux de premier plan a été le plus important client externe de notre secteur ECPN pour l'exercice clos le 31 décembre 2023, ce qui représentait environ 11 % de ses produits. En outre, le volume des services que notre secteur ECPN fournit à certains clients en particulier ou les produits d'exploitation que celle-ci génère peuvent différer d'une année à l'autre. Par exemple, au deuxième trimestre de 2023, notre secteur ECPN a enregistré une baisse plus importante que prévu de la demande en termes de volumes de services de la part de certains de ses clients les plus importants. De plus, plusieurs clients clés ont également commencé à mettre en place des mesures vigoureuses afin de réduire leurs coûts, ce qui a entraîné des retards et des réductions à court terme des engagements relatifs aux dépenses. Toute diminution importante du volume des services que notre secteur ECPN fournit ou le fait que l'on cesse d'utiliser ces services par suite d'un regroupement d'un client ou de notre retrait du réseau de fournisseurs d'un client clé, entraînerait une baisse des produits d'exploitation de notre secteur ECPN et pourrait nuire à nos activités. De plus, un tel regroupement pourrait inciter les clients de notre secteur ECPN à exercer de plus en plus de pressions pour qu'il réduise les tarifs qu'il facture pour ses solutions.

Mesures d'atténuation

Nos activités de simplification et de numérisation continues, y compris le développement de capacités en matière de réponse vocale interactive en mode conversationnel et de recomposition améliorée, ont permis de rehausser l'expérience client initiale en réduisant le nombre d'appels transférés et en raccourcissant le temps d'attente de nos clients. Nous continuons d'améliorer la fiabilité et la fonctionnalité de nos sites Web et de nos applications, et faisons la promotion de notre engagement en matière de technologies numériques afin de simplifier davantage les interactions pour nos clients et d'abaisser le volume d'appels liés aux transactions et autres préoccupations de base.

Nous continuons de miser sur nos capacités novatrices pour améliorer l'expérience de nos clients. En exploitant les capacités de l'IA, nous avons mis au point des agents conversationnels virtuels, ou robots conversationnels, qui peuvent fournir des réponses automatisées aux requêtes des utilisateurs, et avons mis en œuvre des capacités d'analytique des réseaux pour identifier les problèmes de réseau, optimiser les performances et améliorer la satisfaction des clients. Par ailleurs, nos équipes sur le terrain se concentrent sur la réduction du temps passé chez les clients en équipant ces derniers de matériel leur permettant d'effectuer eux-mêmes les installations, et s'assurant que nos clients ont une bonne compréhension des services professionnels facturables. Cette façon de faire complémente le développement de programmes plus avancés d'installation et de réparation par le client, ainsi que notre modèle de technicien virtuel, ce qui permettra de réaliser de nouvelles économies de coûts et d'offrir plus d'options à nos clients. Notre engagement à accorder la priorité aux clients nous permet d'offrir constamment une expérience client de premier plan dans l'industrie, puisque les membres de notre équipe de première ligne offrent un meilleur service et proposent de multiples options en matière de transactions. Nous donnons la priorité à la résolution au premier appel afin de répondre aux préoccupations des clients de façon plus efficace, sans qu'il soit nécessaire d'effectuer d'autres appels ou de faire des visites de service, ce qui améliore l'expérience client et l'efficience au chapitre des coûts. Nous avons travaillé assidûment pour réduire au minimum les plaintes à la Commission des plaintes relatives aux services de télécom-télévision en cernant les tendances et en offrant un encadrement plus éclairé et personnalisé à nos agents responsables de l'expérience client, ce qui leur permet de répondre efficacement aux préoccupations sous-jacentes de nos clients.

TELUS International est le fruit d'une intense concentration sur l'excellence du service à la clientèle, l'amélioration continue et une culture axée sur les valeurs, avec pour objectif stratégique de mieux servir un portefeuille croissant de clients mondiaux. Par l'entremise de TELUS International, nous assurons la prestation de services à la clientèle et aux entreprises au sein d'une culture unifiée à l'échelle de TELUS et grâce à un effectif flexible regroupant plus de 75 000 membres de l'équipe dans plus de 32 pays, ce qui nous permet de réduire au minimum l'interruption de nos activités. Nous avons acquis WillowTree au début de 2023, ce qui a permis de rehausser les compétences de premier ordre en matière de conception et de développement frontaux que TELUS International offre à ses clients.

Par l'intermédiaire de TELUS Santé, nous offrons à nos clients des solutions technologiques en matière de soins de santé, des services de santé et de bien-être ainsi que des produits et des services financiers et administratifs. Les programmes d'aide aux employés et à la famille (les « PAEF ») de TELUS Santé, qui comprennent des solutions de santé mentale et de bien-être, constituent une importante occasion de croissance mondiale que nous offrons à nos clients. Nous avons également mis au point une approche hybride pour la mise en œuvre de nos solutions logicielles afin de faciliter la prestation de services de soins de santé à nos clients. En 2023, 610,3 millions de transactions numériques liées à la santé (utilisation des services) ont été enregistrées.

Nous nous engageons à faire une différence en tissant des liens plus solides et plus vigoureux avec les collectivités, comme il est décrit plus en détail à la *rubrique 3, « Priorités de la société »*.

10.11 Nos systèmes et processus

Catégorie de risque : Opérationnel

Nous sommes un fournisseur principal de services de télécommunications et de sécurité au Canada. Par l'entremise de TELUS International, nous assurons la prestation d'une expérience client numérique à des entreprises mondiales, et par l'entremise de TELUS Santé, nous veillons à ce que les soins optimaux soient rendus possibles en combinant la puissance de la technologie et des données avec la prestation d'expériences de pointe sur le marché. Au sein de TELUS Agriculture & Biens de consommation, nous tirons parti de la technologie et des données pour améliorer la circulation de l'information dans le secteur agricole et les secteurs de la production alimentaire et des biens de consommation au Canada et à l'échelle internationale. Notre succès dépend de notre capacité à assurer la prestation de services fiables et ininterrompus à tous nos clients.

Nous disposons d'un grand nombre de systèmes de soutien opérationnel et de systèmes de soutien des affaires qui sont interconnectés. Les acquisitions ainsi que le développement et le lancement de nouveaux services exigent généralement des efforts considérables sur le plan du développement de systèmes et de l'intégration. Si ces activités ne sont pas gérées efficacement, elles

pourraient nous exposer à des risques potentiels liés à la cybersécurité, au respect de la vie privée et à la marque. Au fur et à mesure que les services de pointe sont mis en place, ils doivent être compatibles avec les systèmes de soutien et les infrastructures TI de prochaine génération, tout en demeurant aussi compatibles avec les services patrimoniaux et les systèmes de soutien. De plus, nos contrats conclus avec des entreprises de grande envergure pourraient être assortis d'exigences complexes et multiples des entreprises clients, y compris des exigences concernant les systèmes personnalisés et les besoins en matière d'information pour soutenir la prestation de services, ce qui pourrait retarder ou allonger le cycle de mise en œuvre et retarder davantage la comptabilisation des produits. Par ailleurs, en ce qui concerne TELUS International, les contrats qu'elle conclut avec ses clients peuvent comporter des périodes de négociation prolongées, certains clients peuvent avoir besoin d'un programme pilote et les périodes de mise en œuvre graduelle pourraient se prolonger, ce qui pourrait également retarder sa capacité à comptabiliser les produits.

Changements survenus au cours des 12 derniers mois

Comme d'autres organisations, nous comptons sur des services infonuagiques de tiers pour fournir nos services de TI par l'intermédiaire de solutions SaaS (logiciel en tant que service) ou IaaS (infrastructure en tant que service). Bien que cette approche puisse être avantageuse sur le plan de la rapidité de notre mise en marché, de la fiabilité, de la performance et de la souplesse, elle demande un ajustement de nos activités et pourrait accroître le risque que des interruptions de service se produisent. Les processus de soutien opérationnel et les négociations avec les fournisseurs doivent tenir compte du fait que la prestation de services relatifs au matériel et aux logiciels pourrait se faire à l'extérieur de notre infrastructure, et que, par conséquent, des contrôles doivent être incorporés dans nos processus et outils de soutien opérationnel.

Également, nous avons habituellement un grand nombre d'activités d'intégration, projets de développement et d'initiatives complexes ayant pour but la modification des systèmes et processus qui sont en cours.

Incidence possible

Notre réseau, nos technologies, nos infrastructures, nos chaînes d'approvisionnement, les membres de notre équipe et nos activités pourraient être touchés de façon significative par des perturbations du fonctionnement des infrastructures critiques provoquées par des menaces intentionnelles (se reporter à la *rubrique 10.6*, « *Sécurité et protection des données »*), par des conflits de travail (se reporter à la *rubrique 10.12*, *« Notre équipe »*), par les risques liés au climat et des catastrophes naturelles ou par des menaces non intentionnelles (se reporter à la *rubrique 10.8*, *« Climat et environnement »*), des menaces pour la santé (comme des épidémies et des pandémies), des menaces liées à la concurrence et des pressions géopolitiques. L'un quelconque de ces risques ou dangers pourrait nuire à notre capacité à assurer la prestation de services à nos clients et pourrait aussi faire en sorte qu'il soit difficile ou impossible pour les membres de notre équipe de se rendre ou de travailler sur nos lieux de travail. Nous pourrions également être tenus responsables envers nos clients en cas de panne de service résultant de dommages ou d'une destruction. L'expertise et les compétences de base dans tous les secteurs de notre organisation font l'objet d'une forte demande à l'échelle mondiale, et nos activités et notre croissance continue dépendent de notre capacité à embaucher, à retenir et à former des leaders et des membres de l'équipe clés qualifiés. L'un quelconque de ces facteurs pourrait avoir une incidence défavorable sur nos activités commerciales.

Tandis que la complexité de nos systèmes s'accroît, leur stabilité et leur disponibilité pourraient être touchées. Il n'existe aucune certitude que les initiatives proposées visant les systèmes TI ou les modifications des processus seront mises en œuvre de manière fructueuse, qu'elles seront mises en œuvre selon les échéanciers prévus ni que nous disposerons d'un nombre suffisant de membres de l'équipe qualifiés pour mener à terme ces initiatives et maintenir notre position concurrentielle sur le marché. Si nous ne sommes pas en mesure d'assurer le déploiement et la maintenance de systèmes TI fonctionnels et fiables appropriés en temps opportun, que nous ne réussissons pas à élaborer et à maintenir un cadre de gouvernance et d'exploitation efficace afin de prendre en charge la gestion de nos équipes, ou que nous n'arrivons pas à comprendre et à rationaliser nos nombreux systèmes patrimoniaux et à satisfaire de manière proactive aux besoins d'affaires en constante évolution, nos activités et notre performance financière pourraient être touchées de façon défavorable.

Mesures d'atténuation

Nous avons mis en place une structure de prochaine génération pour les systèmes de soutien des affaires et les systèmes de soutien opérationnel fondée sur les normes du TeleManagement Forum du secteur des télécommunications, qui sépare les systèmes de soutien des affaires et les systèmes de soutien opérationnel des technologies de réseau sous-jacentes. Cette structure dissocie l'introduction et l'évolution continue des nouvelles technologies réseau de la prestation de services à la clientèle, de manière à ce qu'elles évoluent indépendamment l'une de l'autre, ce qui nous permet d'optimiser les investissements liés aux réseaux tout en limitant l'incidence sur les services offerts à la clientèle. Par exemple, nous pouvons déployer les technologies des fournisseurs et les capacités SaaS et IaaS pour éviter d'avoir à développer des logiciels personnalisés lorsque cela est possible. Nous avons déployé cette structure pour les systèmes de soutien des affaires et les systèmes de soutien opérationnel parallèlement au déploiement de nos installations à fibres optiques et à la migration du réseau cuivre patrimonial, et nous

utilisons également cette structure pour notre déploiement de la technologie 5G. À mesure que nous effectuons d'importants investissements dans la résilience des systèmes et la fiabilité du réseau afin de soutenir nos initiatives accordant la priorité aux clients, la structure nous permettra de moderniser et d'étendre ces systèmes et réseaux de façon indépendante et plus rapidement que jamais auparavant.

Nous avons non seulement accru la capacité de nos RPV afin d'assurer la stabilité, la productivité et la sécurité des membres de notre équipe qui travaillent à domicile ou dans d'autres lieux de travail, mais également devancé l'achat et le déploiement d'un nouveau système RPV, afin d'améliorer la capacité de connexion et la fiabilité des connexions tout en rehaussant les mesures de sécurité. Dans la mesure du possible, nous avons équipé certains membres de l'équipe du service à la clientèle de notre secteur ECPN pour leur permettre de fournir du soutien à distance aux clients. Par ailleurs, TELUS International AI Data Solutions (« TIAI ») utilise les services de fournisseurs de solutions reposant sur l'externalisation ouverte situés dans divers pays à l'échelle mondiale.

Conformément aux meilleures pratiques, nous continuons d'investir afin d'atténuer les risques inhérents aux technologies plus anciennes, à moderniser les plateformes et les capacités clés afin d'accroître la flexibilité et la fiabilité, et à tirer parti des avantages et des capacités que peut procurer une exploitation fondée sur l'infonuagique. Nous continuons de réaliser des progrès en ce qui a trait à la modernisation et à l'amélioration de nos systèmes et de nos applications critiques en mettant à profit des technologies et des capacités fondées sur l'infonuagique éprouvées et hautement perfectionnées. Nous continuons également de doter nos équipes d'une expertise et de compétences poussées en numérisation et en infonuagique afin qu'elles soient capables de jouer un rôle de premier plan, aujourd'hui et dans l'avenir. Nous tirons parti de notre partenariat visant la période de 2021 à 2031 avec Google pour rehausser notre expertise et notre expérience à l'interne à mesure que nous élargissons la numérisation de nos activités commerciales et en exploitant les capacités de la plateforme Google Cloud, ainsi que d'autres partenaires et fournisseurs de services fondés sur l'infonuagique.

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

Chaque fois que nous concluons un nouveau contrat d'entreprise de grande envergure, nous cherchons à tirer parti des systèmes et processus élaborés dans le cadre de contrats antérieurs tout en incorporant d'autres éléments, au besoin, en appliquant une méthodologie contrôlée afin de concevoir une nouvelle solution personnalisée et en suivant les pratiques standards de l'industrie aux fins de la gestion des projets et du soutien systèmes.

Nous effectuons une surveillance continue de nos systèmes et de nos applications critiques. Nous tirons parti des capacités de reprise après sinistre fondées sur des risques afin d'aider à prévenir les pannes et de limiter l'incidence de ces pannes sur nos clients et nos activités. En outre, des programmes de continuité des activités à l'échelle de l'entreprise ont été mis en place afin de prendre en charge les activités de surveillance, de préparation, d'atténuation, d'intervention et de reprise.

10.12 Notre équipe

Catégorie de risque : Opérationnel

Notre succès repose sur le bien-être et l'engagement des membres de notre équipe, sur leurs diverses compétences et expériences ainsi que sur notre capacité à attirer, à retenir et à perfectionner les employés talentueux et compétents dont nous dépendons pour offrir nos services.

Nous croyons que c'est notamment grâce à notre approche unique accordant la priorité aux clients ainsi qu'à notre culture inclusive que nous sommes parvenus à développer notre capacité à attirer et à retenir une main-d'œuvre très qualifiée, diversifiée, engagée et motivée. Et c'est cette culture qui a permis la forte rétention de notre clientèle. Il pourrait être plus difficile à l'avenir pour nous de maintenir cette culture qui sous-tend notre succès à mesure que nous continuons à faire évoluer notre gamme de produits et services, à faire notre entrée dans d'autres régions et marchés, à ouvrir de nouveaux sites de prestation de services, à augmenter notre effectif et à acquérir de nouvelles entreprises. Si nous ne parvenons pas à préserver notre culture unique, notre capacité à attirer et à retenir des membres de l'équipe hautement qualifiés dans nos principaux marchés verticaux, ainsi que conserver nos clients, pourrait être touchée de façon négative, et nos résultats opérationnels et financiers pourraient en subir l'incidence défavorable.

Si les personnes qui fournissent leurs services d'annotation de données au moyen de solutions reposant sur l'externalisation ouverte de TIAI étaient considérées comme des employés, cela pourrait également avoir une incidence défavorable sur nos activités. La désignation de certaines personnes qui fournissent leurs services au moyen des plateformes numériques de tiers à titre de contractuels indépendants fait actuellement l'objet de contestations par les législateurs et les organismes gouvernementaux aux États-Unis et en Europe et dans plusieurs autres pays dans lesquels notre entreprise TIAI dépend des services de contractuels indépendants. Dans le même ordre d'idées, certains des professionnels de la santé qui prennent en charge nos soins de santé virtuels au sein de TELUS Santé ainsi que certains ingénieurs qui prennent en charge le développement de nos solutions technologiques au sein de TELUS Agriculture & Biens de consommation pourraient être considérés comme des employés au lieu de contractuels indépendants par les décideurs de certains territoires. Nous considérons généralement que la plupart des personnes qui fournissent leurs services d'annotation de données au moyen des solutions reposant sur l'externalisation ouverte de TIAI, les professionnels de la santé qui prennent en charge nos activités de soins de santé virtuels et les ingénieurs qui prennent en charge le développement de nos solutions technologiques sont des contractuels indépendants. Les contractuels indépendants peuvent choisir de fournir ou non des services et, le cas échéant, le moment et l'endroit où ils souhaitent fournir ces services, tandis que les professionnels de l'annotation de données peuvent fournir des services sur les plateformes de concurrents, et qu'ils utilisent leur propre équipement. Les fournisseurs de soins de santé, quant à eux, peuvent fournir des services dans d'autres environnements de soins de santé non virtuels. Nous pourrions ne pas réussir à défendre notre point de vue et à obtenir gain de cause concernant cette désignation des contractuels indépendants dans les territoires dans lesquels nous exerçons des activités ou dans lesquels cette désignation est contestée. Nous pourrions devoir engager des coûts importants pour assurer notre défense dans le cadre de poursuites éventuelles (y compris des demandes d'arbitrage) liées à la désignation des contractuels indépendants, ou pour conclure un règlement extrajudiciaire ou résoudre ces poursuites.

Changements survenus au cours des 12 derniers mois

Les incertitudes persistantes sur les plans mondial, macroéconomique, social et environnemental, ainsi que des initiatives de restructuration internes, y compris des programmes d'efficience, pourraient rehausser le niveau de stress que vivent les membres de notre équipe.

Incidence possible

Le temps de travail perdu découlant d'une maladie ou d'une blessure affligeant des membres de notre équipe peut avoir une incidence défavorable sur notre productivité ainsi que sur les coûts des avantages du personnel. La perte éventuelle de membres clés de l'équipe en raison de l'invalidité, de l'attrition ou du départ à la retraite ou de la difficulté à fidéliser des membres qualifiés de l'équipe pourrait avoir une incidence défavorable sur notre croissance, nos activités commerciales et notre rentabilité, ainsi que sur l'expérience que nous offrons à nos clients.

Les progrès technologiques ont une incidence sur les compétences requises des membres de l'équipe dans l'ensemble de notre effectif, ce qui intensifie la concurrence mondiale pour l'obtention de ressources.

Si nous ne parvenons pas à combler les attentes en constante évolution des membres de notre équipe dans les domaines de la durabilité d'entreprise et de vocation sociale, cela pourrait nuire à notre capacité à attirer et à retenir les membres de notre équipe.

Mesures d'atténuation

Notre équipe responsable des personnes et de la culture élabore une stratégie comportant plusieurs volets afin de faire valoir auprès des membres de notre équipe une culture sécuritaire, habilitante et attrayante. Notre culture est ancrée dans les valeurs de TELUS. Ces valeurs ont été la pierre angulaire de notre culture de haut rendement, qui définit TELUS comme une organisation et une équipe, et guide nos interactions entre nous, avec nos clients et nos collectivités. Elles englobent notre état d'esprit visant à sans cesse accorder la priorité aux clients, notre engagement envers la diversité et l'inclusion, et notre soutien aux collectivités :

- Nous accordons la priorité aux clients et aux collectivités avec passion
- Nous adhérons au changement et innovons avec courage
- Le travail d'équipe inspiré nous fait grandir

Notre objectif vise à attirer, à former et à retenir des employés talentueux. Pour atteindre cet objectif, nous investissons dans les membres de notre équipe tout au long de leur carrière, et nous leur offrons des perspectives d'emploi diversifiées et inclusives, ainsi que des occasions d'avancement et une culture unique et progressiste.

Afin de favoriser le bien-être général des membres de notre équipe et d'avoir une incidence favorable sur l'absentéisme au travail, nous adoptons une démarche globale et proactive, qui prévoit un programme de prévention des risques liés à la santé, une intervention préventive, un programme d'aide aux membres de notre équipe et aux familles, de la formation en matière de santé mentale, des initiatives sociales et éducatives intéressantes favorisant le bien-être, des services d'évaluation et de soutien et un programme de gestion de l'invalidité

ainsi que des services d'adaptation et de retour au travail. Notre stratégie en matière de bien-être s'aligne sur les meilleurs cadres de référence qui soient, y compris la Norme nationale sur la santé et la sécurité psychologiques en milieu de travail, et incite les membres de notre équipe à atteindre un niveau de santé optimal dans cinq dimensions du bien-être : bien-être physique, psychologique, financier, social et environnemental. Afin d'encourager des pratiques en matière de sécurité au travail, nous offrons des programmes de formation et d'orientation aux membres de notre équipe, ainsi qu'aux contractuels qui ont accès à nos installations.

Dans le cadre de nos sondages L'heure juste, nous continuons d'évaluer la santé et le bien-être de notre équipe et de recueillir leurs points de vue sur notre milieu de travail. Nous continuons de constater une forte réaction positive à l'égard de TELUS en tant qu'organisation responsable sur les plans social et environnemental, et notre indice d'inclusion demeure inchangé, à 85 %, par rapport à l'exercice précédent, ce qui renforce encore davantage la culture inclusive et accueillante que nous avons créée au sein de TELUS. TELUS est l'organisation la plus engagée à l'échelle mondiale parmi les organisations de taille et de composition semblables à la nôtre selon notre agence de sondages, Kincentric.

Notre effort collectif visant à adopter un comportement éthique, transparent, inclusif et respectueux nous aide à continuer de tenir notre promesse d'accorder la priorité aux clients, tout en rehaussant notre culture de chef de file mondial et notre leadership mondial en matière de capitalisme social. En 2023, nous avons continué de faire progresser notre culture équitable en milieu de travail grâce à notre stratégie pluriannuelle d'évolution en matière de diversité et d'inclusion, laquelle s'articule autour des changements comportementaux et structurels.

Nous apprécions et célébrons les talents, les opinions et les capacités uniques de chaque membre de l'équipe, et nous les encourageons à toujours être totalement eux-mêmes au travail. Comme il est mentionné précédemment, en 2023, nous avons obtenu une note de 85 % en ce qui concerne notre indice d'inclusion, un indicateur de la force de notre culture inclusive : une culture au sein de laquelle les membres de l'équipe éprouvent un fort sentiment de connexion et d'appartenance, trouvent des occasions d'apprendre et de croître grâce à un travail dont l'importance est reconnue et développent un fort sentiment d'être appréciés pour leur apport et peuvent remettre en question le *statu quo* et participer à la construction d'un avenir meilleur.

Nous continuons de travailler à la mise en œuvre de notre plan d'action pour la réconciliation avec les peuples autochtones visant la période de 2021 à 2026, en assumant fermement nos responsabilités et nos engagements à l'égard de la réconciliation. Nous croyons que l'innovation et la créativité sont essentielles pour répondre aux besoins des communautés autochtones. Des renseignements supplémentaires sont disponibles à l'adresse **www.telus.com/reconciliation**.

Nous nous efforçons d'attirer et de retenir des membres clés au sein de notre équipe au moyen d'approches monétaires et non monétaires. Notre programme de rémunération et d'avantages du personnel appuie notre culture axée sur l'excellence du rendement et se fonde à la fois sur le marché et le rendement. Au besoin, nous mettons en œuvre des solutions ciblées visant à retenir les membres du personnel possédant des compétences spécialisées ou des talents qui sont rares sur le marché, et nous avons mis en place un processus de planification de la relève afin d'identifier nos meilleurs talents pour occuper les postes de niveau supérieur.

Nous surveillons et gérons étroitement les changements organisationnels par l'entremise de la fonction de transformation de l'entreprise, qui tire parti de l'expertise, des connaissances clés et des pratiques fructueuses élaborées au cours des dernières années dans le cadre de la mise en œuvre des activités de fusion et d'intégration d'entreprises ainsi que des réorganisations visant une amélioration de l'efficacité.

Nous avons un processus d'intégration postacquisition, qui permet la collaboration avec nos unités fonctionnelles ainsi qu'avec les entreprises acquises, en appliquant un modèle d'intégration fondé sur les leçons retenues lors des intégrations antérieures, tout en se concentrant également sur les caractéristiques uniques et sur la culture en milieu de travail des entreprises acquises, ce qui fait progresser la normalisation de nos processus d'affaires et vise à préserver les qualités uniques de chaque organisation acquise. En 2023, nous avons élaboré un plan directeur mondial en matière de culture que nous prévoyons appliquer dans le cadre de nos acquisitions futures. Le plan directeur définit les caractéristiques essentielles de notre culture gagnante et peut être partagé entre nos lignes d'activité et nos emplacements géographiques et opérationnels diversifiés.

En ce qui concerne les négociations collectives, les dirigeants des unités fonctionnelles et notre équipe responsable des relations de travail sont conjointement responsables d'assurer l'évaluation des incidences financières et opérationnelles de tout règlement de convention collective, et pour faire en sorte que l'issue de ces négociations soit rentable, abordable et alignée sur notre direction stratégique.

Nous nous efforçons constamment de rehausser le niveau d'engagement des membres de notre équipe. Nous sommes d'avis que l'intérêt que nous accordons à l'expérience client ainsi qu'à l'expérience des membres de notre équipe, à notre réussite sur le marché et à notre objectif social influe sur le taux de participation élevé des membres de

notre équipe. Nous continuons de nous pencher sur d'autres facteurs non monétaires qui encouragent l'engagement des membres de notre équipe, y compris l'amélioration du rendement, les perspectives de carrière, l'apprentissage et le perfectionnement, la reconnaissance, nos programmes favorisant la diversité et l'inclusion ainsi que les ressources et les programmes en matière de mieux-être, et notre programme de pointe appelé Styles de travail (qui permet aux membres de notre équipe de choisir leur lieu de travail et leur façon de travailler de manière à être le plus efficace possible, et qui leur offre la souplesse nécessaire pour trouver au quotidien un équilibre entre leurs activités professionnelles et personnelles et leur fournit des outils de collaboration numériques éprouvés afin qu'ils demeurent connectés), ainsi que notre bénévolat communautaire, y compris les Journées du bénévolat de TELUS. Des renseignements supplémentaires sur nos programmes sont présentés dans notre rapport sur les enjeux ESG et la durabilité, à l'adresse **telus.com/fr/about/sustainability**.

10.13 Fournisseurs

Catégorie de risque : Opérationnel

Nous comptons sur nos relations avec de nombreux fournisseurs, y compris de grands fournisseurs tels que Amazon, Apple, Cisco, Ericsson, Google, Microsoft, Nokia et Samsung, qui sont importants pour ce qui est de soutenir les plans concernant l'évolution de nos réseaux et services, et d'assurer la prestation de services à nos clients. Il se pourrait que nos fournisseurs éprouvent des difficultés au chapitre de leurs activités d'exploitation, qu'ils doivent composer avec des incidents en matière de protection de la vie privée ou de sécurité, qu'ils doivent faire face à des enjeux extérieurs comme des épidémies ou des pandémies, des pénuries dans la chaîne d'approvisionnement mondiale ou des perturbations relatives au transport et aux activités portuaires, ou qu'ils subissent des pressions gouvernementales ou réglementaires. Il se pourrait qu'ils restructurent leurs activités, qu'ils se regroupent avec d'autres fournisseurs, ou qu'ils cessent de fabriquer certains produits, cessent d'offrir du soutien ou des mises à niveau de ces produits, ou vendent leurs activités ou leurs produits à d'autres fournisseurs. Il se pourrait également que divers fournisseurs vendent directement leurs produits ou services à nos clients, plutôt que de vendre ces produits et services par notre entremise.

Dans certains cas, le nombre de fournisseurs d'un produit, d'un service ou d'une technologie que nous utilisons est limité. Par ailleurs, les mesures gouvernementales ou réglementaires ayant trait à certains pays ou fournisseurs pourraient avoir une incidence sur nos relations avec certains fournisseurs et sur notre utilisation future de leurs produits et services.

Changements survenus au cours des 12 derniers mois

Les contraintes imposées en matière de transport maritime international dans le cadre de la pandémie ont été levées, la capacité et la disponibilité étant revenues aux niveaux d'avant la pandémie. La plupart des surcharges liées au transport de marchandises ont été éliminées, bien que les prix de base demeurent élevés. Les pénuries largement signalées dans la chaîne d'approvisionnement mondiale ont eu une incidence importante sur les produits technologiques, pénuries qui ont commencé avec les plaquettes de silicium pour ensuite toucher les jeux de puces et les circuits imprimés qui sont intégrés dans la quasi-totalité des produits achetés par notre société. Ces pénuries sont devenues moins prononcées en 2023, et certains produits sont livrés selon les mêmes délais qu'avant la pandémie, mais pour certains autres produits, la disponibilité est encore limitée et les délais de livraison sont deux fois plus longs qu'avant. Bien que la plupart des défis combinés liés à la logistique et à la chaîne d'approvisionnement aient été essentiellement réglés, la mesure dans laquelle ils continueront d'avoir une incidence défavorable sur nos activités et notre performance financière est incertaine.

Dans le cadre du déploiement continu de notre réseau 5G, nous avons également choisi de remplacer bon nombre des produits Huawei dans d'autres couches de notre réseau par de l'équipement amélioré provenant des fournisseurs de notre réseau 5G (Ericsson, Nokia ou Samsung). Au cours de la phase de transition, soit de 2022 à juin 2024, les composants retirés du réseau seront utilisés comme éléments de remplacement, au besoin, assurant ainsi un approvisionnement continu en éléments nécessaires.

Incidence possible

La souplesse dont nous faisons preuve dans le cadre de la fourniture de produits et de la prestation de services est directement liée à notre capacité à engager ou à remplacer un fournisseur en temps opportun, sans engager des coûts supplémentaires. La dépendance envers certains fabricants pourrait renforcer leur emprise sur le marché et nuire à notre capacité d'acheter certains produits moyennant un prix abordable. En conséquence, cette dépendance pourrait avoir une incidence sur la réussite de la mise à niveau et de l'évolution de la technologie que nous offrons à nos clients, de même que sur le coût d'acquisition de certaines technologies et systèmes, ou le temps nécessaire à leur déploiement (se reporter à la *rubrique 10.5*, *« Technologie »*, pour plus de détails).

Il n'existe aucune certitude que nos stratégies visant les fournisseurs et nos ententes avec ces derniers ne seront pas touchées par des difficultés d'ordre opérationnel ou des pressions gouvernementales ou réglementaires auxquelles feraient face ces fournisseurs, ni que nous ne devrons pas engager des coûts supplémentaires ou subir des retards relativement à la prestation de nos services fournis ou au déploiement de nos technologies et de nos systèmes.

Mesures d'atténuation

Nous valorisons nos relations avec nos fournisseurs, car elles nous aident à atteindre nos objectifs commerciaux et contribuent à notre réussite. Nous travaillons en étroite collaboration avec des fournisseurs stratégiques clés pour assurer le caractère opportun des activités de fabrication, de livraison et d'entreposage de leurs produits, de manière à ce que nos besoins puissent être comblés, peu importe l'évolution des conditions. Nous nous efforçons de faire affaire avec des fournisseurs qui ont démontré leur engagement indéniable envers le développement durable en adoptant des principes en matière de comportement éthique, de main-d'œuvre, de santé et sécurité, et d'environnement et en mettant en œuvre des pratiques en matière de conformité qui sont alignées sur nos attentes et contribuent au bien-être de leurs employés, des contractuels et des collectivités.

Notre équipe responsable des activités d'approvisionnement, en collaboration avec nos équipes responsables du développement des produits et de la commercialisation, mettent au point des prévisions à long terme et ajustent les commandes de stocks en fonction de nos capacités de prestation de services, compte tenu des plus longs délais d'approvisionnement. De plus, nous continuons de chercher d'autres types d'appareils ou d'autres sources d'approvisionnement, et lorsque cela est possible, nous remettons à neuf certains appareils et les certifions en vue de la revente sous la forme d'appareils remis en marché, y compris des téléphones intelligents compris dans notre programme Option Retour et nos entreprises de services professionnels de réparation d'appareils, comme Mobile Klinik et uBreakiFix, afin de soutenir le développement durable.

En tant qu'agrégateur de réseau de premier plan, nous établissons des partenariats avec plusieurs fournisseurs d'équipement réseau et travaillons avec de nombreux fournisseurs internationaux et nationaux en vue d'offrir à nos clients la meilleure expérience possible dans l'ensemble de nos lignes d'activité. Nous tenons compte des stratégies des fournisseurs et des dénouements éventuels des restructurations dans notre planification de croissance future ainsi que du soutien et de l'entretien 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 fiables avec les fournisseurs ainsi que l'examen périodique de la performance des fournisseurs, et une collaboration étroite avec d'autres utilisateurs des produits et services de manière à influer sur les plans de développement de produits et services des fournisseurs. En raison de l'actuelle attention portée aux fournisseurs de services de télécommunications à l'échelle internationale, nos plans de continuité des activités ont été mis en place afin d'assurer la disponibilité des services conformément aux restrictions s'appliquant à la liste d'entités du Bureau of Industry and Security (le « BIS ») des États-Unis. En ce qui a trait à la mise en place de notre réseau 5G, nous avons conclu des partenariats avec Ericsson, Nokia et Samsung, conformément à notre stratégie visant à faire appel à divers fournisseurs en vue de limiter le risque que la dépendance à l'égard d'un fournisseur unique entraîne un point de défaillance unique, qui pourrait être déclenché par des conditions économiques défavorables, des tensions géopolitiques, des catastrophes naturelles ou d'autres événements ou faits nouveaux importants.

De plus, nous surveillons régulièrement les profils de risques de nos principaux fournisseurs et nous examinons les modalités applicables des accords conclus afin de déterminer si des garanties contractuelles supplémentaires sont requises. Nous faisons la promotion de notre code de conduite à l'intention des fournisseurs, qui est fondé sur des normes d'éthique commerciale généralement reconnues.

Afin de contrebalancer les risques liés au fait de faire affaire avec un fournisseur dominant sur le marché, nous offrons et commercialisons d'autres types d'appareils, de manière à offrir aux consommateurs un plus grand choix et à contribuer à limiter notre dépendance envers quelques fournisseurs principaux.

Des renseignements supplémentaires sur la durabilité de la chaîne d'approvisionnement sont présentés dans notre rapport sur les enjeux ESG et la durabilité, à l'adresse **telus.com/fr/about/sustainability**.

10.14 Questions liées aux biens immobiliers

Catégorie de risque : Opérationnel

Nos biens immobiliers (dont nous sommes propriétaires ou que nous louons) comprennent des locaux pour bureaux administratifs, des immeubles de bureaux, commerciaux et résidentiels à usage mixte, pouvant tous être aménagés dans le cadre de coentreprises, et des centres de travail, des locaux réservés à nos équipements de télécommunications ainsi que d'autres projets d'aménagement immobilier qui font avancer notre vocation sociale. Certains immeubles sont construits sur des terres à bail, et la majorité des antennes radio sans fil sont installées sur des pylônes de communications qui se trouvent sur des terrains que nous détenons en vertu de contrats de location, ou sur des immeubles détenus en vertu de baux ou de licences de diverses durées. Nous participons actuellement à des coentreprises immobilières axées sur le réaménagement stratégique et la monétisation de nos biens immobiliers excédentaires (se reporter à la *rubrique 7.11* pour plus d'information).

Les investissements dans l'aménagement de biens immobiliers, y compris le rendement de l'investissement et la réalisation des avantages connexes, peuvent être touchés par les conditions économiques locales,

les changements dans les coûts et les échéanciers de construction, les coûts de financement ainsi que les ententes de partenariat. Nos investissements actuels et futurs dans l'immobilier pourraient également continuer d'être touchés par la pandémie et nous surveillons l'évolution des modèles de retour au bureau.

Changements survenus au cours des 12 derniers mois

En 2023, nous avons fait ce qui suit :

- Nous avons conclu des ententes de coentreprise exécutoires et non exécutoires en matière de réaménagement visant plusieurs biens immobiliers excédentaires, qui devraient procurer les avantages de leur monétisation une fois les travaux menés à terme, soit au cours des trois à cinq prochaines années.
- Nous avons poursuivi la mise en œuvre de nos projets immobiliers axés sur le mode d'exploitation futur, qui prévoient la consolidation mondiale d'un certain nombre d'immeubles de bureaux, ce qui représente une réduction d'environ 21 % du total de la superficie de nos bureaux par rapport à la superficie totale d'avant la pandémie.
- Nous avons continué de réduire notre infrastructure réseau critique située dans nos immeubles abritant les réseaux existants et nous avons baissé nos exigences en matière d'espace nécessaire à l'équipement qui en découlent au moyen de la migration des clients du cuivre vers les services à fibres optiques.
- Nous avons réalisé des progrès à l'égard de cinq projets d'aménagement en cours de construction en Colombie-Britannique, notamment à Victoria, à Nanaimo, à Sechelt, à Surrey et à Burnaby, et la préparation de conventions antérieures aux contrats de location se déroule comme prévu.

Incidence possible

Les risques liés à nos placements immobiliers comprennent les risques de financement et l'incertitude quant à la demande et aux taux d'occupation et de location futurs, particulièrement pendant la pandémie. Il n'existe aucune certitude que les projets d'aménagement immobilier seront menés à terme conformément au budget ou au calendrier établi ni que les engagements locatifs prévus se concrétiseront. En conséquence, nous sommes exposés aux risques liés aux pertes en ce qui a trait à nos prêts et à nos placements, advenant le cas où le plan d'affaires d'un projet d'aménagement immobilier ne serait pas mené à terme avec succès.

Mesures d'atténuation

En ce qui a trait à nos projets de construction (résidentiels et commerciaux) en cours, notre exposition aux risques liés aux dépassements budgétaires est atténuée au moyen de contrats d'approvisionnement à prix fixe et d'une surveillance par des experts en gestion de projets. Les coûts liés aux projets immobiliers font l'objet d'un suivi au moyen de notre processus de contrôle du capital et d'approbation et nous prévoyons atténuer tout risque lié à la location des locaux vacants en concluant des conventions antérieures aux contrats de location avec des locataires potentiels avant l'achèvement des travaux de construction.

En ce qui a trait aux nouveaux projets, les coentrepreneurs et les promoteurs sont partiellement rémunérés en fonction de l'avancement des travaux, ce qui les encourage à atteindre leurs objectifs en matière d'échéancier et de budget et nous faisons appel à des tiers consultants indépendants pour vérifier les hypothèses clés telles que les taux de location du marché, les coûts de construction et les dépenses de gestion. Nous comptons également sur nos équipes juridiques internes et externes pour nous assurer que les modalités de tous les contrats, partenariats et ententes d'approvisionnement avec des tiers représentent nos intérêts.

Nous planifions notre stratégie de location pour les immeubles que nous ne détenons pas directement, y compris des examens trimestriels de la demande et des besoins actuels sur le marché, ainsi que toute exposition connexe au risque lié à l'expiration des baux, au risque lié aux taux de location, au risque lié au propriétaire et au risque physique (comme le mauvais état des bâtiments ou les inondations).

10.15 Financement, dette et dividendes

Catégorie de risque : Financier

Des facteurs de risque tels que les fluctuations des marchés financiers, la conjoncture économique ou les exigences réglementaires visant la capitalisation bancaire, les activités de prêts ou un changement du nombre de banques à charte canadiennes pourraient se répercuter sur la disponibilité des capitaux et sur le coût de ces capitaux pour les entreprises émettrices de valeurs ayant une cote élevée de solvabilité, y compris pour nous.

Le cours de nos actions ordinaires sur le marché pourrait être touché par divers facteurs tels que la capacité continue de TELUS Corporation à accéder à des facilités de crédit bancaire, au programme de titrisation et aux marchés de la dette publique, ainsi que par le maintien du plan de croissance du dividende décrit dans le cadre de nos objectifs pluriannuels.

Le cours de nos actions pourrait également être touché par des facteurs liés à TELUS International, y compris ce qui suit, mais sans s'y limiter :

- Le cours des actions à droit de vote subalterne de TELUS International sur le marché

- L'accès par TELUS International à des facilités bancaires, à des investisseurs et aux marchés de la dette publique
- Les mesures prises ou les déclarations faites par TELUS, TELUS International ou d'autres parties concernant notre relation avec TELUS International
- Les changements apportés aux prévisions financières et opérationnelles de TELUS International
- Les facteurs se répercutant sur la performance opérationnelle de TELUS International, qui pourraient avoir une incidence sur la performance financière de TELUS International et, par le fait même, sur notre performance financière

Nos instruments financiers et la nature des risques de crédit, de liquidité et de marché auxquels ces instruments pourraient être assujettis sont décrits à la *rubrique 7.9*, *« Instruments financiers, engagements et passifs éventuels »*.

Changements survenus au cours des 12 derniers mois

Au 31 décembre 2023, notre dette de premier rang non garantie était d'environ 22,8 milliards de dollars (se reporter à la *rubrique 4.3*). Nous avons recours à un programme de papier commercial (d'un montant maximal de 1,5 milliard de dollars US), qui nous permet actuellement d'avoir accès à du financement à un coût inférieur à celui de notre facilité de crédit renouvelable. Au 31 décembre 2023, l'encours du papier commercial s'établissait à 1,0 milliard de dollars, et ce papier commercial était libellé en dollars américains (0,8 milliard de dollars US). Lorsque nous émettons du papier commercial, il doit être refinancé sur une base continue afin de réaliser les économies liées aux emprunts contractés en vertu de la facilité de crédit de 2,75 milliards de dollars.

Incidence possible

Nos plans d'affaires et notre croissance pourraient être touchés de façon défavorable si le financement dont nous disposons actuellement ne suffit pas à couvrir nos exigences en matière de financement. Les conditions dans les marchés financiers externes pourraient possiblement nuire à notre capacité d'effectuer des investissements stratégiques et de satisfaire aux besoins de financement de nos dépenses d'investissement continues, et pourraient empêcher le renouvellement du papier commercial aux taux actuellement en vigueur.

Rien ne garantit que nous maintiendrons ou améliorerons nos notations du crédit actuelles. Étant donné les besoins de trésorerie pour les enchères de spectre dans la bande de fréquence de 3 800 MHz tenues en 2023 et pour les prochaines enchères de spectre des ondes millimétriques, il se pourrait que nous ne puissions pas ramener le ratio de la dette nette par rapport au BAIIA dans notre fourchette visée à moyen terme, ce qui pourrait éventuellement avoir une incidence défavorable sur nos notations du crédit. Par ailleurs, une baisse des notations du crédit de TELUS ou de TELUS Communications Inc. (« TCI ») pourrait se traduire par une augmentation de notre coût du capital et avoir une incidence sur notre accès à des capitaux. Une réduction de nos notations de première qualité pourrait entraîner une hausse du coût du capital.

Même si nous nous attendons à ce que les flux de trésorerie disponibles et les sources de financement futurs soient suffisants pour satisfaire nos besoins actuels, notre intention visant à fournir un rendement du capital investi à nos actionnaires pourrait limiter notre capacité à investir dans nos activités pour assurer notre croissance future.

Mesures d'atténuation

Nous pourrions financer nos besoins en capital et nos exigences de financement dans le futur au moyen de flux de trésorerie autogénérés, y compris la monétisation possible des actifs non essentiels et les initiatives liées au fonds de roulement qui génèrent de la trésorerie, d'emprunts au titre de la tranche inutilisée de nos facilités de crédit bancaire, de l'utilisation d'un programme de titrisation ou de papier commercial, ou de l'émission de titres de créance ou de capitaux propres. À la date du présent rapport de gestion, en vertu de notre prospectus préalable de base, en vigueur jusqu'en septembre 2024, nous pouvions émettre un montant illimité de titres admissibles en vertu de ce prospectus au Canada et jusqu'à 3,5 milliards de dollars de titres admissibles en vertu de ce prospectus aux États-Unis. Nous sommes d'avis que nos notations du crédit de première qualité, conjuguées aux efforts déployés pour maintenir des relations constructives avec les banques, les investisseurs et les agences de notation, continuent à nous donner un accès raisonnable aux marchés financiers.

Afin qu'il nous soit possible d'atteindre notre objectif financier, qui vise à maintenir généralement un seuil de liquidités inutilisées d'au moins 1,0 milliard de dollars, nous avons une facilité de crédit de 2,75 milliards de dollars qui arrivera à échéance le 14 juillet 2028, ainsi que des liquidités disponibles en vertu d'autres facilités de crédit bancaire (se reporter à la *rubrique 7.6*, *« Facilités de crédit »*). Au 31 décembre 2023, nous avions une facilité de crédit bancaire non renouvelable et non garantie de 1,1 milliard de dollars, échéant le 9 juillet 2024, auprès d'un consortium d'institutions financières, qui sera utilisée aux fins générales de la société. En outre, notre filiale TCI est partie à une convention conclue avec une fiducie de titrisation sans lien de dépendance expirant le 31 décembre 2024, en vertu de laquelle elle peut vendre une participation dans certaines de ses créances clients, pour un produit maximal de 600 millions de dollars dont une tranche de 500 millions de dollars était disponible au 31 décembre 2023 (se reporter à la *rubrique 7.7*, *« Vente de créances clients »*).

En 2022 et en 2023, nous avons effectué avec succès un certain nombre de transactions au titre de la dette (se reporter à la *rubrique 7.4*). De plus, les billets de premier rang de TELUS Corporation sont assortis d'échéances échelonnées, ce qui comprend un montant de 1,1 milliard de dollars arrivant à échéance en avril 2024 et un montant de 800 millions de dollars arrivant à échéance en janvier 2025. Nous utilisons des contrats de change à terme et des swaps de devises et de taux d'intérêt pour gérer le risque de change découlant de l'émission de papier commercial et de la presque totalité des titres de créance à long terme à taux fixe libellés en dollars américains. Notre programme de papier commercial est entièrement adossé à la facilité de crédit de 2,75 milliards de dollars.

Au 31 décembre 2023, TELUS International disposait d'une facilité de crédit comprenant des composantes renouvelables de 800 millions de dollars US et des composantes emprunt à terme amortissables de 1,2 milliard de dollars US. Pour de plus amples renseignements sur la facilité de crédit de TELUS International, se reporter à la *rubrique 7.6*, *« Facilités de crédit »*.

Nous gérons notre structure du capital financier et y apportons des ajustements en fonction des variations de la conjoncture économique et des risques liés à nos activités. Nous avons mis en place des politiques financières qui sont revues annuellement et qui ont pour but de nous aider à maintenir nos notations du crédit de première qualité actuelles. Toutes les agences de notation accordent actuellement des notations qui sont conformes aux notations visées. Nous disposons également d'une facilité de crédit de 2,75 milliards de dollars à laquelle nous continuerions d'avoir accès même si nos notations étaient révisées à la baisse en deçà de notation de première qualité.

Le financement des futures acquisitions de licences de spectre, la capitalisation des obligations au titre des régimes de retraite à prestations définies et les hausses des taux d'imposition des sociétés réduiront les flux de trésorerie après impôt que nous aurions autrement pu utiliser afin de fournir un rendement du capital investi à nos actionnaires. Si les résultats réels diffèrent de nos attentes, rien ne garantit que nous ne modifierons pas nos plans de financement, y compris notre intention de verser des dividendes selon nos indications à l'égard du ratio de distribution et de maintenir notre programme pluriannuel de croissance du dividende. Aucune action n'a été rachetée en vertu de l'offre publique de rachat dans le cours normal des activités autorisée en juin 2022 et qui a pris fin le 5 juin 2023. Pour de plus amples renseignements sur notre programme pluriannuel de croissance du dividende et sur notre programme d'offres publiques de rachat dans le cours normal des activités, se reporter à la *rubrique 4.3*, *« Situation de trésorerie et sources de financement »*.

Notre conseil d'administration examine et approuve le taux de dividende déclaré chaque trimestre, ainsi que le montant du dividende, en fonction de nombreux facteurs, incluant notre situation financière et nos perspectives. Cette évaluation est assujettie à diverses hypothèses ainsi qu'à l'incidence de divers risques et incertitudes, y compris ceux décrits dans la présente *rubrique 10*.

10.16 Questions fiscales

Catégorie de risque : Financier

Nous percevons et versons des montants importants d'impôts indirects, tels que la taxe sur les produits et services, les taxes de vente harmonisées, les taxes de vente provinciales, les taxes de vente et d'utilisation et des taxes à valeur ajoutée, à diverses autorités fiscales. Nos activités sont complexes, et les interprétations, les règlements, les lois et la jurisprudence en matière d'impôt s'appliquant à nos activités sont constamment susceptibles de changer et de faire l'objet de nouvelles interprétations; en conséquence, le calcul du montant définitif d'impôt lié à un grand nombre de transactions est incertain. Qui plus est, la mise en œuvre de mesures conformes à de nouvelles lois revêt un caractère complexe, notamment en ce qui a trait à l'exécution mettant en cause plusieurs systèmes et aux interprétations relatives à l'application de nouvelles règles à des transactions, produits et services précis.

TELUS, de même que TELUS International, TELUS Santé ainsi que TELUS Agriculture & Biens de consommation, exerce des activités dans de nombreux pays, notamment en Afrique du Sud, en Arménie, en Australie, en Allemagne, en Autriche, aux Bahamas, en Bosnie-Herzégovine, au Brésil, en Bulgarie, en Chine, au Costa Rica, au Danemark, en Espagne, aux États-Unis, en Finlande, en France, au Guatemala, en Hongrie, en Inde, en Irlande, au Japon, en Lettonie, au Maroc, au Mexique, aux Pays-Bas, aux Philippines, en Pologne, au Portugal, en République de Corée, en Roumanie, au Royaume-Uni, au Salvador, à Singapour, en Slovaquie, en Suisse, en Tchéquie et en Türkiye, ce qui accroît notre exposition à divers régimes fiscaux. En règle générale, chaque pays a certaines particularités (p. ex., la taxe à valeur ajoutée, la taxe sur les recettes brutes, les droits de timbre et de mutation ainsi que l'impôt sur le résultat), et affiche des différences sur le plan des assiettes fiscales et des taux d'imposition applicables, des lois et conventions fiscales ainsi que de la monnaie et des langues. En outre, le secteur des télécommunications fait face à des enjeux uniques qui créent de l'incertitude quant à l'application des lois fiscales ou à la séparation des impôts entre les administrations fiscales au pays et à l'étranger.

Changements survenus au cours des 12 derniers mois
Les politiques fiscales à l'échelle mondiale et locale changent continuellement, ce qui accroît la complexité de la fiscalité.

En 2021, le Canada ainsi qu'environ 140 autres pays membres du Cadre inclusif sur l'érosion de la base d'imposition et le transfert des bénéfices (le « BEPS ») de l'OCDE et du G20 ont accordé leur approbation de principe relativement au modèle de règles globales anti-érosion de la base d'imposition. Ces nouvelles règles ont introduit une forme d'impôt minimum mondial de 15 %, également appelé Pilier Deux, qui est maintenant mis en place et s'appliquera aux multinationales en 2024. Des propositions similaires ont été faites par la Commission européenne en décembre 2021. En août 2022, le président des États-Unis a promulgué la loi intitulée Inflation Reduction Act (loi sur la réduction de l'inflation), qui prévoit un impôt minimum de 15 % sur les sociétés à compter de 2023. Ces politiques, combinées aux changements connexes aux lois et conventions fiscales locales, pourraient engendrer une augmentation de notre taux d'imposition effectif dans certains territoires.

Incidence possible
Nous sommes assujettis au risque que les montants relatifs à l'impôt et aux taxes indirectes, y compris la charge d'impôt, soient considérablement différents des montants prévus, et qu'une tendance générale des administrations responsables de la perception des impôts au pays et à l'étranger à l'égard de l'adoption d'interprétations et de procédures de vérification plus rigoureuses pourrait avoir une incidence défavorable sur notre situation financière et nos résultats d'exploitation.

Nous avons des actifs et passifs d'impôt exigible et des actifs et passifs d'impôt différé importants, des charges d'impôt importantes et des paiements d'impôt en trésorerie importants. Les montants d'impôt sur le résultat sont basés sur les estimations que nous formulons en appliquant des méthodes comptables qui prévoient la comptabilisation de l'avantage relatif à une position fiscale uniquement lorsqu'il est plus probable qu'improbable que le choix final du traitement comptable de la position fera en sorte que l'économie connexe sera réalisée. L'évaluation de la probabilité et du montant de l'avantage ainsi que le moment auquel ce montant sera réalisé pourraient avoir une incidence importante sur le calcul du bénéfice net ou des flux de trésorerie. L'impôt sur le résultat devrait être calculé selon des taux prévus par la loi applicables se situant entre 24,5 % et 25,1 % pour 2024 (comparativement à 23,5 % en 2023). Ces prévisions pourraient varier si des modifications sont apportées aux interprétations, aux règlements, aux lois ou à la jurisprudence.

Le moment auquel a lieu la monétisation des montants d'impôt différé est incertain, car il dépend de notre bénéfice futur et d'autres événements. Les montants des passifs d'impôt différé sont eux aussi incertains, car ils se fondent sur les taux d'imposition futurs pratiquement en vigueur qui avaient prise d'effet au moment du report et qui peuvent être modifiés par les autorités fiscales. De plus, les montants des paiements d'impôt en trésorerie et des passifs d'impôt exigible ainsi que des passifs d'impôt différé se basent également sur la composition prévue des produits d'exploitation tirés de nos diverses activités, laquelle est susceptible de changer.

Les activités de vérification et de révision des autorités fiscales ont une incidence sur le calcul définitif des montants réels des impôts indirects à payer ou à recevoir, de l'impôt sur le résultat à payer ou à recevoir, des passifs d'impôt différé, de l'impôt sur certains éléments compris dans le capital, et de la charge d'impôt sur le résultat. En conséquence, il n'existe aucune certitude que les taxes ou les impôts seront exigibles comme il était prévu ni que le montant ou le moment de la réception de ces actifs d'impôt, ou leur utilisation, seront semblables à ceux actuellement prévus.

Mesures d'atténuation
Nous avons mis en œuvre une stratégie fiscale exhaustive que notre conseil d'administration a adoptée. Cette stratégie énonce les principes qui sous-tendent et qui orientent le rôle des membres de l'équipe, leurs responsabilités et leur conduite personnelle, la façon d'exercer des activités en tenant compte des lois fiscales et les approches en matière de relations de travail avec les autorités fiscales externes et les conseillers externes. Cette stratégie reconnaît la nécessité de s'assurer que TELUS respecte toutes les lois fiscales pertinentes. Les composantes nécessaires pour gérer le risque fiscal sont énoncées dans la stratégie.

Pour appliquer cette stratégie, nous avons un service interne de fiscalité regroupant des professionnels qui se tiennent à jour concernant les obligations d'ordre fiscal au pays et à l'étranger et, au besoin, nous avons recours aux services de conseillers externes. Cette équipe procède à l'examen des systèmes et des processus afin d'assurer leur conformité aux lois et règlements fiscaux au pays ainsi qu'aux lois et règlements fiscaux internationaux applicables. Les membres de cette équipe sont également responsables des activités spécialisées liées à la comptabilisation de l'impôt sur le résultat.

Notre service de la fiscalité procède à un examen des transactions significatives, dans le cadre duquel il évalue les transactions inhabituelles ou les transactions non récurrentes en se fondant sur diverses perspectives axées sur les risques. Les conseillers fiscaux externes examinent régulièrement les transactions importantes, et nous pouvons également faire appel à d'autres tiers conseillers pour obtenir leur point de vue sur le passif d'impôt. Nous continuons d'examiner et de surveiller nos activités de manière à prendre les mesures nécessaires pour nous conformer à toutes les obligations d'ordre réglementaire, juridique et fiscal. Dans certains cas, nous retenons les services de

conseillers externes, qui procèdent à un examen de nos systèmes et processus afin d'assurer leur conformité aux lois fiscales. Notre service de fiscalité revoit les conseils fournis et les déclarations fiscales préparées par ces conseillers afin d'établir leur caractère raisonnable.

10.17 L'économie

Catégorie de risque : Financier

Nos activités commerciales sont touchées par la conjoncture économique générale. Des conditions économiques défavorables, comme une récession, un ralentissement économique ou une hausse des taux d'inflation sur les marchés dans lesquels nous exerçons nos activités, pourraient avoir une incidence négative importante sur notre performance financière. Il est difficile de prévoir l'incidence que ces facteurs pourraient avoir sur nos activités commerciales dans l'avenir. Les répercussions liées à l'inflation ont été évidentes en 2023, mais la durée et l'incidence future des pressions inflationnistes actuelles demeurent inconnues.

L'économie canadienne est exposée à des risques importants, notamment les fluctuations des prix du pétrole, les hausses possibles des taux d'intérêt, l'accroissement des niveaux de la dette hypothécaire et des consommateurs, la hausse de l'inflation, les niveaux d'immigration, la volatilité du marché de l'habitation et les incertitudes liées aux questions commerciales, y compris la persistance de l'imposition de tarifs douaniers, les perturbations de la chaîne d'approvisionnement et les répercussions des changements climatiques. Par ailleurs, alors que nous continuons d'accroître nos activités à l'échelle internationale en effectuant des acquisitions, notamment celles qu'effectuent nos entreprises TELUS International, TELUS Santé et TELUS Agriculture & Biens de consommation, notre exposition aux conditions sur les marchés mondiaux prend de l'ampleur. Parallèlement, les conflits commerciaux internationaux et les conflits géopolitiques, ainsi que d'autres incertitudes économiques et politiques au-delà des frontières du Canada, pourraient avoir des répercussions mondiales, compte tenu de l'importante intégration des chaînes d'approvisionnement.

Notre capacité de mettre en œuvre avec succès les initiatives en matière de réduction des coûts et de réaliser les économies prévues, déduction faite des coûts de restructuration et autres coûts pourrait nuire à nos activités commerciales et à l'expérience client. Ces initiatives comprennent, mais sans s'y limiter, notre programme d'efficience et d'efficacité opérationnelles visant à soutenir une amélioration des résultats financiers, l'intégration des activités, la simplification des produits à l'intention des entreprises clientes, l'automatisation et l'impartition des processus d'affaires, les activités de délocalisation et de réorganisation ainsi que les initiatives d'approvisionnement.

Changements survenus au cours des 12 derniers mois

En 2023, l'économie canadienne et l'économie mondiale ont fait preuve de résilience malgré les défis posés par la hausse de l'inflation, la hausse des taux d'intérêt et les conflits opposant la Russie et l'Ukraine et au Moyen-Orient. Les banques centrales ont augmenté les taux d'intérêt à plusieurs reprises en 2023 dans une tentative de ralentir l'inflation, mais il est encore impossible d'évaluer les répercussions économiques en raison du décalage entre les hausses de taux d'intérêt et les effets qu'elles ont sur les secteurs de l'économie sensibles aux taux d'intérêt. La hausse des taux d'intérêt pourrait avoir une incidence sur le marché de l'immobilier et sur l'économie de façon plus générale, les ménages ayant réduit leurs dépenses afin de gérer la hausse des coûts du service de la dette. Puisque les pressions inflationnistes persistent, les coûts des intrants liés aux biens et à la main-d'œuvre augmentent, ce qui pourrait avoir une incidence sur les marges et la rentabilité globale.

Les taux d'intérêt devraient être stables en 2024 et pourraient diminuer à mesure que l'incidence des hausses de taux passées continuera de se répercuter sur l'économie et que la demande et l'inflation ralentiront. Le risque que l'économie canadienne et l'économie mondiale sombrent dans une récession demeure.

Incidence possible

L'incertitude économique pourrait faire en sorte que les clients des services aux consommateurs et des services d'affaires réduisent ou reportent leurs dépenses discrétionnaires, ce qui se répercutera sur les achats de nouveaux services ou sur les volumes d'utilisation, et envisagent le remplacement de ces services par des solutions à plus faible prix.

Partout dans le monde, certains pays pourraient avoir besoin de soutien financier, les notations du crédit des États souverains pourraient continuer à baisser, et certains pays pourraient ne pas être en mesure de respecter leurs obligations au titre de la dette souveraine. De telles répercussions sur le plan économique pourraient entraîner une augmentation du coût d'emprunt de sorte qu'il serait plus difficile d'obtenir du crédit, ce qui pourrait avoir une incidence défavorable significative sur nos activités, notre situation financière, notre performance financière et nos flux de trésorerie. L'incertitude économique et politique pourrait miner la confiance des entreprises. Les conditions économiques défavorables pourraient également faire en sorte que nos clients commerciaux réduisent, reportent ou suppriment les dépenses en ce qui concerne nos services afin de réduire leurs coûts d'exploitation.

Les fluctuations de l'économie canadienne pourraient avoir une incidence défavorable sur la croissance de nos produits, notre rentabilité et nos flux de trésorerie disponibles, et possiblement faire en sorte que nous devions enregistrer une réduction de la valeur comptable de nos

actifs, y compris, sans toutefois s'y limiter, nos immobilisations incorporelles d'une durée d'utilité indéterminée (soit nos licences de spectre et notre goodwill). Une réduction de la valeur comptable des actifs entraînerait l'imputation d'une charge en résultat et une réduction des capitaux propres, mais n'aurait aucune incidence sur les flux de trésorerie. Les pressions inflationnistes persistantes pourraient entraîner une augmentation des coûts des intrants, comme la main-d'œuvre, qui pourrait ne pas être contrebalancée par une croissance des produits, et nuire aux marges. En outre, les perturbations continues de la chaîne d'approvisionnement internationale pourraient rendre difficile la recherche de composants clés (tels que des appareils) en quantité suffisante et à des prix raisonnables.

Les fluctuations de l'économie mondiale pourraient avoir des répercussions diverses sur différents marchés verticaux. Les industries contracycliques telles que celles des biens de consommation, des services publics et des soins de santé devraient poursuivent leurs activités. L'industrie des soins de santé, particulièrement en ce qui a trait aux produits et services liés à la logistique ou aux vaccins, devrait demeurer florissante, et les hôpitaux de même que les fournisseurs de soins de santé dans certains pays pourraient également afficher une bonne performance.

Comme certaines acquisitions et charges d'exploitation et certains produits, y compris les produits de TELUS International, sont libellés en dollars américains ou en monnaie autre que le dollar canadien, les fluctuations du taux de change du dollar canadien pourraient avoir une incidence sur nos résultats financiers et nos résultats d'exploitation.

Les fluctuations économiques et les fluctuations des marchés financiers pourraient également avoir une incidence défavorable sur le rendement des investissements, la capitalisation et les charges liées aux régimes de retraite à prestations définies que nous avons instaurés, puisque nos obligations sont basées sur des hypothèses actuarielles spécifiques 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.

Mesures d'atténuation

Bien que nous ne puissions pas atténuer complètement les risques économiques, la priorité que nous accordons avant tout aux clients et à l'atteinte d'une position de chef de file mondial en ce qui a trait à la probabilité que nos clients recommandent nos produits, nos services et notre équipe, soutient également nos efforts visant l'acquisition et la rétention des clients dans chaque phase du cycle économique, y compris les périodes de volatilité élevée. La performance de nos services de télécommunications est résiliente durant les périodes de récession, ce qui nous permet de parer à l'évolution des dynamiques de marché. Nous poursuivrons également nos initiatives en matière de réduction des coûts et nos initiatives d'efficacité opérationnelle dans le cadre de nos activités commerciales, comme l'arbitrage lié à la main-d'œuvre de notre secteur ECPN. Pour des renseignements sur nos politiques financières et nos plans en matière de structure du capital, se reporter à la *rubrique 4.3*, *« Situation de trésorerie et sources de financement »*.

Nous avons recours à des contrats de change à terme et à des options sur devises pour fixer les taux de change sur les transactions, les engagements, le papier commercial et les billets libellés en dollars américains dans le but d'atténuer les risques liés aux fluctuations des taux de change, et nous cherchons à atténuer les risques liés aux régimes de retraite au moyen de la mise en application de politiques et procédures conçues pour gérer le risque d'investissement auquel nous sommes exposés, et de la surveillance continue de notre situation de capitalisation. Selon nos meilleures estimations, les cotisations en trésorerie à nos régimes de retraite à prestations définies enregistrés pour 2024 s'élèveront à 10 millions de dollars (19 millions de dollars en 2023). Des accords d'achat d'énergie virtuels conclus dans le cadre de projets de production d'énergie renouvelable visant à aménager des centrales solaires et éoliennes sont mis à profit pour gérer notre exposition au risque de prix lié à l'achat d'électricité.

10.18 Litiges et questions d'ordre juridique

Catégorie de risque : Conformité

En raison de la taille de notre société, nous faisons régulièrement l'objet de diverses enquêtes, réclamations et poursuites visant des dommages-intérêts et d'autres compensations ou faisons l'objet de menaces à cette fin. L'élargissement continu de notre gamme de produits et services dans le domaine des services gérés, des services de sécurité, des solutions de soins de santé, et des technologies agricoles et liées à la chaîne d'approvisionnement, ainsi que le premier appel public à l'épargne relativement aux actions à droit de vote subalterne de TELUS International en février 2021, ont donné lieu à un accroissement des exigences en matière de conformité que nous devons respecter et accru notre exposition aux risques de poursuites et à de possibles dommages-intérêts, sanctions ou amendes. Nous pourrions également faire l'objet de recours collectifs en raison de nos relations avec des millions de clients. De plus, tout comme les autres sociétés ouvertes, nous pourrions être tenus civilement responsables des déclarations fausses ou trompeuses faites par écrit ou oralement, ou au titre des fraudes ou de la manipulation des marchés.

La propriété intellectuelle et les droits patrimoniaux des propriétaires et des développeurs de matériel, de logiciels, de processus d'affaires et d'autres technologies pourraient être protégés en vertu de lois,

notamment des lois concernant les brevets, les droits d'auteur et la conception industrielle, ou en vertu du droit commun, notamment en ce qui concerne les secrets commerciaux. D'importants dommages-intérêts pourraient être accordés dans les cas de réclamations en matière de violation de la propriété intellectuelle, et les défendeurs pourraient engager des coûts élevés pour se défendre relativement à ces réclamations ou pour régler ces dernières.

Des renseignements détaillés sur les recours collectifs autorisés et non autorisés, les litiges en matière de propriété intellectuelle et les autres réclamations nous concernant susceptibles d'avoir des incidences significatives sont présentés à la *note 29 a)* des états financiers consolidés.

Puisque nous exerçons des activités commerciales dans de nombreux pays, nous devons nous conformer non seulement aux lois et aux règlements canadiens, mais également aux lois et aux règlements locaux des autres pays. Ces lois et règlements peuvent, dans une large mesure, différer considérablement des lois canadiennes et accroître les risques de responsabilité sur le plan de la réglementation et de la responsabilité juridique et fiscale auxquels nous faisons face. Nous continuons d'étendre nos activités commerciales dans d'autres pays et d'élargir la prestation de produits et services dans ces pays, ce qui pourrait accroître notre exposition à des risques d'ordre réglementaire, juridique et fiscal, y compris les amendes et pénalités potentiellement importantes (par exemple, 4 % des produits mondiaux en vertu des lois sur la protection des données de l'Union européenne). Dans certains cas, les lois prévoyant une application extraterritoriale pourraient également nous imposer des obligations. Se reporter à la *rubrique 10.3*, *« Questions de réglementation »*.

Changements survenus au cours des 12 derniers mois

La croissance et le développement des industries axées sur la technologie ont eu pour effet d'accroître la valeur de la propriété intellectuelle et des droits patrimoniaux. La tendance favorisant le paiement de dommages-intérêts, les coûts engagés pour se défendre et la propension au règlement des réclamations pourraient inciter les détenteurs de droits de propriété intellectuelle à présenter des réclamations en matière de violation de manière plus vigoureuse. En raison de la multitude de technologies et de systèmes que nous utilisons aux fins de la prestation de nos produits et services, ainsi que de l'évolution rapide et de la complexité des caractéristiques de ces technologies, il est raisonnable de s'attendre à une recrudescence du nombre de litiges liés à la propriété intellectuelle et aux droits patrimoniaux.

Au Canada, le projet de loi C-27, *Loi de 2022 sur la mise en œuvre de la Charte du numérique*, contient un droit privé d'action; s'il devient loi, ce projet de loi pourrait accroître le risque de litiges et de recours collectifs. La province de Québec a adopté des modifications à la *Loi sur la protection des renseignements personnels dans le secteur privé*, comme il est mentionné à la *rubrique 10.3*. La majorité de ces modifications sont en vigueur depuis septembre 2023.

Comme il est indiqué à la *rubrique 9.4*, le projet de loi C-56 a modifié la *Loi sur la concurrence*, en vue, entre autres, d'abroger la défense fondée sur les gains en efficience dans le cadre de fusionnements; de rehausser les pouvoirs du commissaire de la concurrence en ce qui concerne les études de marché; d'élargir les dispositions civiles en matière de collaboration entre concurrents pour y inclure certaines ententes entre non-concurrents; et d'élargir les dispositions portant sur l'abus de position dominante. Le projet de loi C-59, qui a été présenté en décembre 2023, mais n'a pas encore été promulgué, vise à modifier une fois de plus la *Loi sur la concurrence* afin notamment d'accorder davantage de droits aux parties privées et de renforcer les pouvoirs d'exécution en matière de fusionnements en ce qui concerne les collaborations et les fusionnements entre concurrents.

La Commission européenne a annoncé l'adoption de la directive sur la publication d'informations en matière de durabilité par les entreprises (« CSRD ») et des Normes européennes d'information sur la durabilité (« ESRS ») en avril 2021 et en juillet 2023, respectivement, qui sont alignées sur l'engagement pris dans le cadre du pacte vert pour l'Europe. Nous pourrions être assujettis à ces normes et exigences de l'Union européenne pour la publication d'informations en matière de durabilité dans l'avenir. En septembre 2023, la Californie a adopté deux projets de loi du Sénat exigeant la présentation d'informations sur le climat, y compris le projet de loi S.B. 253 the Climate Corporate Data Accountability Act (U.S.) et le projet de loi S.B. 261 the Climate-Related Financial Risk Act (U.S.), auxquels nous pourrions être assujettis dans l'avenir.

L'élargissement des gammes de produits et de services que nous offrons dans le domaine des technologies agricoles et de la chaîne d'approvisionnement (p. ex., des solutions de gestion et de surveillance de la santé des animaux) et l'offre de ces produits et services dans un plus grand nombre de pays nous exposent également à des risques accrus de litiges en cas de violation de données et de brèches de sécurité.

Incidence possible

À l'heure actuelle, nous ne pouvons prévoir l'issue de ces questions juridiques en raison de divers facteurs, y compris ce qui suit : la nature préliminaire de certaines réclamations; le caractère incertain des théories et revendications en matière de dommages-intérêts; des dossiers factuels incomplets; la nature incertaine des théories juridiques, des procédures judiciaires et de leur résolution par les tribunaux, tant dans le cadre du procès que de l'appel; ainsi que la nature imprévisible des parties adverses et de leurs revendications.

Nous sommes généralement tenus de traiter et dans certains cas de recueillir et de stocker des données sensibles y compris, sans s'y limiter, des données personnelles réglementées par la réglementation portant sur la protection des données et le respect de la vie privée, le cas échéant, y compris le règlement intitulé General Data Protection Regulation (Union européenne et Royaume-Uni), ainsi que par la *Loi sur la protection des renseignements personnels et les documents électroniques* et le projet de loi C-27 (Canada) ainsi que les lois intitulées California Consumer Privacy Act, California Invasion of Privacy Act, Personal Data Protection Bill of 2018 et Data Privacy Act of 2012 (États-Unis). L'adoption et la mise en application par les gouvernements de lois sur la protection des renseignements personnels de plus en plus rigoureuses pourraient entraîner une hausse de notre exposition aux risques liés à la conformité et à la responsabilité. Un recours collectif dont les demandeurs obtiendraient gain de cause ou des réclamations en matière de violation de la propriété intellectuelle couronnées de succès pourraient, en raison de leur nature, entraîner le paiement de dommages-intérêts considérables, qui pourraient avoir une incidence défavorable sur les résultats financiers et les résultats d'exploitation du défendeur.

Rien ne garantit que l'un quelconque de ces facteurs n'aura pas d'incidence défavorable sur nos résultats financiers et nos résultats d'exploitation.

Mesures d'atténuation

Nous sommes d'avis que nous avons mis en place des politiques, des contrôles, des processus et des ententes contractuelles raisonnables, ainsi que des couvertures d'assurance, tous dans le but d'assurer la conformité et de limiter notre exposition à tout risque connexe. Notre chef des services juridiques est responsable de veiller à ce que notre société ait des processus et contrôles appropriés en place pour faciliter la conformité à toutes les exigences de la législation et à faire rapport au comité d'audit en ce qui concerne la conformité.

Nous avons une équipe de professionnels internes et externes du domaine juridique qui nous fournit des conseils et gère les risques liés aux réclamations et aux réclamations possibles. Cette équipe conteste vigoureusement les recours collectifs et les autres poursuites intentés contre notre société, cherche à obtenir des règlements dans les cas appropriés, évalue régulièrement nos pratiques commerciales et surveille les faits nouveaux d'ordre juridique qui pourraient avoir une incidence sur les risques. L'équipe a pour pratique de demander et d'obtenir les protections contractuelles conformes aux pratiques courantes du secteur, de manière à atténuer les risques de violation de la propriété intellectuelle, et elle s'efforce de protéger nos droits de propriété intellectuelle au moyen de litiges et d'autres mesures.

Notre politique sur la divulgation de l'information de l'entreprise limite la divulgation d'information par les membres de l'équipe, définit le rôle du porte-parole de la société, prévoit un protocole pour communiquer avec les analystes en placements, les investisseurs et les autres parties, et énonce notre approche en matière de communication.

Nous comptons sur les membres de notre équipe, nos dirigeants, notre conseil d'administration, nos principaux fournisseurs et nos autres partenaires d'affaires pour faire preuve d'un comportement qui cadre avec les normes applicables sur le plan juridique et sur le plan éthique dans tous les pays où nous exerçons des activités. Nous avons mis en place une politique de lutte contre la corruption, un code d'éthique et de conduite exhaustif pour les membres de notre équipe et notre conseil, ainsi qu'un programme de formation annuelle obligatoire en matière d'intégrité pour tous les membres de notre équipe et les contractuels particuliers.

Sous réserve des restrictions précédentes, la direction est d'avis, en vertu des évaluations juridiques et selon l'information dont elle dispose actuellement, qu'il est improbable qu'un passif lié à des enquêtes, réclamations et poursuites, non couvert par les assurances ou autrement, ait une incidence significative sur notre situation financière et nos résultats d'exploitation, à l'exception des éléments décrits dans la présente et à la *note 29 a)* des états financiers consolidés.

11. Définitions et rapprochements

11.1 Mesures financières non conformes aux PCGR et autres mesures financières déterminées

Nous présentons certaines mesures non conformes aux PCGR et fournissons des indications à ce sujet. Nous avons recours à ces mesures pour évaluer la performance de TELUS, et aussi pour déterminer si nous respectons les clauses restrictives de nos conventions d'emprunt et pour gérer notre structure du capital. Étant donné que les mesures non conformes aux PCGR n'ont généralement pas de signification normalisée, elles pourraient ne pas être comparables à des mesures semblables présentées par d'autres émetteurs. En ce qui concerne la présentation de certaines mesures financières, il existe des différences dans les définitions des mesures présentées par TELUS et TELUS International. Ces différences tiennent principalement au fait que TELUS International a adopté des définitions conformes aux pratiques de l'industrie au sein de laquelle elle exerce ses activités. Les règlements sur les valeurs mobilières exigent que ces mesures soient définies clairement et qu'elles fassent l'objet d'un rapprochement avec les mesures conformes aux PCGR les plus semblables. Certaines de ces mesures n'ont pas de définition généralement reconnue au sein de l'industrie.

Bénéfice net ajusté et bénéfice par action (« BPA ») de base ajusté : Ces mesures ne sont pas conformes aux PCGR et n'ont pas de signification normalisée prescrite par les normes IFRS de l'IASB et, par conséquent, il est peu probable qu'elles soient comparables à des mesures semblables présentées par d'autres émetteurs. Le bénéfice net ajusté ne tient pas compte de l'incidence des coûts de restructuration et autres coûts, des ajustements liés à l'impôt sur le résultat, des autres (produits) pertes liés à la participation découlant des coentreprises immobilières, de la prime au titre du remboursement par anticipation de la dette à long terme, des variations latentes de la composante à terme des accords d'achat d'énergie virtuels, et des autres ajustements (présentés dans les tableaux suivants). Le BPA de base ajusté est calculé au moyen de la division du bénéfice net ajusté par le nombre moyen pondéré de base d'actions ordinaires en circulation. Ces mesures servent à évaluer la performance consolidée et, selon la direction, elles ne tiennent pas compte des éléments qui pourraient occulter les tendances sous-jacentes concernant la performance ou des éléments de nature inhabituelle qui ne reflètent pas nos activités continues. Elles ne doivent pas être substituées au bénéfice net et au BPA de base pour évaluer la performance de TELUS.

Rapprochement du bénéfice net ajusté

	Trimestres clos les 31 décembre		Exercices clos les 31 décembre	
(en millions de dollars)	**2023**	2022	**2023**	2022
Bénéfice net attribuable aux actions ordinaires	**288**	248	**841**	1 615
Ajouter (déduire) les montants suivants, déduction faite du montant attribuable aux participations ne donnant pas le contrôle :				
Coûts de restructuration et autres coûts	**138**	82	**691**	219
Incidence fiscale des coûts de restructuration et autres coûts	**(37)**	(21)	**(166)**	(55)
Pertes de valeur liées à la restructuration d'immobilisations corporelles découlant de la rationalisation de biens immobiliers	**8**	8	**73**	9
Incidence fiscale des pertes de valeur liées à la restructuration d'immobilisations corporelles découlant de la rationalisation de biens immobiliers	**(2)**	(2)	**(19)**	(2)
Ajustements liés à l'impôt sur le résultat	**(13)**	(1)	**(48)**	6
Autres pertes (produits) liés à la participation découlant des coentreprises immobilières	**2**	(3)	**1**	(3)
Variations latentes de la composante à terme des accords d'achat d'énergie virtuels	**(59)**	38	**—**	(193)
Incidence fiscale des variations latentes de la composante à terme des accords d'achat d'énergie virtuels	**16**	(10)	**—**	51
Bénéfice net ajusté	**341**	339	**1 373**	1 647

Rapprochement du BPA de base ajusté

(en dollars)	Trimestres clos les 31 décembre 2023	Trimestres clos les 31 décembre 2022	Exercices clos les 31 décembre 2023	Exercices clos les 31 décembre 2022
BPA de base	**0,20**	0,17	**0,58**	1,16
Ajouter (déduire) les montants suivants, déduction faite du montant attribuable aux participations ne donnant pas le contrôle :				
Coûts de restructuration et autres coûts, par action	**0,09**	0,05	**0,47**	0,15
Incidence fiscale des coûts de restructuration et autres coûts, par action	**(0,02)**	(0,01)	**(0,11)**	(0,04)
Pertes de valeur liées à la restructuration d'immobilisations corporelles découlant de la rationalisation de biens immobiliers, par action	**0,01**	0,01	**0,05**	0,01
Incidence fiscale des pertes de valeur liées à la restructuration d'immobilisations corporelles découlant de la rationalisation de biens immobiliers, par action	**—**	—	**(0,01)**	—
Ajustements liés à l'impôt sur le résultat, par action	**(0,01)**	—	**(0,03)**	—
Variations latentes de la composante à terme des accords d'achat d'énergie virtuels, par action	**(0,04)**	0,03	**—**	(0,14)
Incidence fiscale des variations latentes de la composante à terme des accords d'achat d'énergie virtuels, par action	**0,01**	(0,01)	**—**	0,04
BPA de base ajusté	**0,24**	0,24	**0,95**	1,18

Liquidités disponibles : Il s'agit d'une mesure non conforme aux PCGR qui n'a pas de signification normalisée prescrite par les normes IFRS de l'IASB et, par conséquent, il est peu probable qu'elle soit comparable à des mesures semblables présentées par d'autres émetteurs. Les liquidités disponibles correspondent à la somme de la trésorerie et des placements temporaires, montant net, des montants disponibles sur la facilité de crédit renouvelable et des montants disponibles en vertu de notre programme de titrisation de créances clients évalués à la fin de la période. Nous croyons que cette mesure est utile, car elle nous permet de surveiller la conformité à nos objectifs financiers. Elle ne devrait pas être substituée à la trésorerie et aux placements temporaires, montant net, pour évaluer le rendement de TELUS.

Rapprochement des liquidités disponibles

Aux 31 décembre (en millions de dollars)	2023	2022
Trésorerie et placements temporaires, montant net	**864**	974
Montants nets disponibles sur la facilité de crédit renouvelable de TELUS Corporation	**1 729**	1 292
Montants disponibles en vertu du programme de titrisation de créances clients	**500**	500
Liquidités disponibles	**3 093**	2 766

Intensité des dépenses d'investissement : Cette mesure est calculée comme les dépenses d'investissement, excluant les projets d'aménagement immobilier, divisées par les produits d'exploitation et autres produits. Elle fournit une méthode utile pour comparer le niveau des dépenses d'investissement avec celui d'autres entreprises de tailles diverses du même secteur.

Calcul de l'intensité des dépenses d'investissement

Exercices clos les 31 décembre (en millions de dollars, sauf le ratio)	Secteur TTech 2023	Secteur TTech 2022	Secteur ECPN 2023	Secteur ECPN 2022	Éliminations 2023	Éliminations 2022	Total 2023	Total 2022
Numérateur – dépenses d'investissement, excluant les projets d'aménagement immobilier	**2 611**	3 269	**125**	135	**—**	—	**2 736**	3 404
Dénominateur – produits d'exploitation et autres produits	**17 205**	15 752	**3 682**	3 214	**(771)**	(554)	**20 116**	18 412
Intensité des dépenses d'investissement (en %)	**15**	21	**3**	4	**n.s.**	n.s.	**14**	18

Ratio de distribution lié aux actions ordinaires de TELUS Corporation (les « actions ordinaires ») : Il s'agit d'une mesure historique représentant le total des dividendes des quatre trimestres les plus récents déclarés, tels qu'ils sont présentés dans les états financiers, déduction faite de l'incidence du régime de réinvestissement des dividendes, divisé par le total des flux de trésorerie disponibles pour les quatre trimestres les plus récents en ce qui concerne les périodes intermédiaires. Les flux de trésorerie disponibles annuels sont le dénominateur applicable aux exercices. Notre fourchette cible est un ratio de distribution annuel lié aux actions ordinaires de TELUS Corporation sur une base prospective, plutôt que sur une base actuelle. (Se reporter à la *rubrique 4.3*, *« Situation de trésorerie et sources de financement »*, et à la *rubrique 7.5*, *« Mesures de la situation de trésorerie et des sources de financement »*.)

Calcul du ratio de dividendes déclarés sur les actions ordinaires par rapport aux flux de trésorerie provenant des activités d'exploitation, moins les dépenses d'investissement (excluant les licences de spectre)
Calculé selon les mesures conformes aux normes IFRS de l'IASB les plus comparables

Pour les périodes de 12 mois closes les 31 décembre (en millions de dollars, sauf le ratio)	**2023**	2022
Numérateur – total des dividendes des quatre derniers trimestres déclarés	**2 111**	1 899
Flux de trésorerie provenant des activités d'exploitation	**4 499**	4 811
Déduire :		
Dépenses d'investissement (excluant les licences de spectre)	**(2 822)**	(3 472)
Dénominateur – flux de trésorerie provenant des activités d'exploitation moins les dépenses d'investissement (excluant les licences de spectre)	**1 677**	1 339
Ratio (en %)	**126**	142

Calcul du ratio de distribution lié aux actions ordinaires, déduction faite de l'incidence du régime de réinvestissement des dividendes
Calculé selon les mesures de la direction

Pour les périodes de 12 mois closes les 31 décembre (en millions de dollars, sauf le ratio)	**2023**	2022
Total des dividendes des quatre derniers trimestres déclarés	**2 111**	1 899
Total des dividendes des quatre derniers trimestres déclarés réinvestis dans des actions ordinaires	**(755)**	(686)
Numérateur – total des dividendes des quatre derniers trimestres déclarés, déduction faite de l'incidence du régime de réinvestissement des dividendes	**1 356**	1 213
Dénominateur – flux de trésorerie disponibles	**1 759**	1 274
Ratio (en %)	**77**	95

Couverture par le bénéfice : Cette mesure est définie dans le Règlement 41-101 des Autorités canadiennes en valeurs mobilières et dans les règlements connexes, qui est calculée comme suit :

Calcul du ratio de couverture par le bénéfice

Pour les périodes de 12 mois closes les 31 décembre (en millions de dollars, sauf le ratio)	**2023**	2022
Bénéfice net attribuable aux actions ordinaires	**841**	1 615
Impôt sur le résultat (attribuable aux actions ordinaires)	**219**	566
Coûts d'emprunt (attribuables aux actions ordinaires)[1]	**1 183**	845
Numérateur	**2 243**	3 026
Dénominateur – coûts d'emprunt	**1 183**	845
Ratio (fois)	**1,9**	3,6

1 Intérêts sur la dette à long terme plus les intérêts sur les emprunts à court terme et les autres emprunts et plus la prime au titre du remboursement par anticipation de la dette à long terme, plus la réintégration des intérêts comptabilisés à l'actif et moins les coûts d'emprunt attribuables aux participations ne donnant pas le contrôle.

BAIIA (bénéfice avant intérêts, impôt et amortissements) : Nous avons publié des indications au sujet du BAIIA et l'avons inclus dans l'information présentée parce qu'il constitue une mesure clé utilisée pour évaluer la performance consolidée. Le BAIIA est une mesure commune à laquelle les investisseurs et les établissements de crédit recourent largement en tant qu'indicateur de performance opérationnelle d'une société et de sa capacité de contracter des dettes et d'en assurer le service, ainsi qu'à titre de paramètre d'évaluation. Le BAIIA ne doit pas être substitué au bénéfice net comme mesure de la performance de TELUS ni utilisé comme mesure des flux de trésorerie. Le BAIIA tel qu'il est calculé par TELUS correspond aux produits d'exploitation et autres produits moins les montants inscrits aux postes « Achat de biens et services » et « Charge au titre des avantages du personnel ».

Nous calculons le BAIIA excluant les coûts de restructuration et autres coûts, car il constitue une composante du ratio de **couverture des intérêts par le BAIIA excluant les coûts de restructuration et autres coûts** et du ratio **dette nette/BAIIA excluant les coûts de restructuration et autres coûts**.

Nous calculons également un **BAIIA ajusté** qui exclurait les éléments de nature inhabituelle qui ne reflètent pas nos activités habituelles ou continues; selon nous, ce BAIIA ne devrait pas être considéré comme une mesure d'évaluation à long terme et ne devrait pas être pris en compte aux fins d'une évaluation de notre capacité à assurer le service de la dette ou à contracter des dettes.

Le **BAII** (bénéfice avant intérêts et impôts) est calculé pour nos secteurs à présenter, car nous estimons qu'il constitue un indicateur utile de notre performance opérationnelle puisqu'il représente le bénéfice tiré de nos activités d'exploitation avant le coût du capital et les impôts.

Rapprochement du BAIIA et du BAIIA ajusté

Trimestres clos les 31 décembre (en millions de dollars)	Secteur TTech 2023	Secteur TTech 2022	Secteur ECPN 2023	Secteur ECPN 2022	Total 2023	Total 2022
Bénéfice net					**310**	265
Coûts de financement					**278**	322
Impôt sur le résultat					**76**	82
BAII	**535**	586	**129**	83	**664**	669
Amortissement des immobilisations corporelles	**615**	541	**50**	48	**665**	589
Amortissement des immobilisations incorporelles	**316**	296	**60**	44	**376**	340
BAIIA	**1 466**	1 423	**239**	175	**1 705**	1 598
Ajouter : coûts de restructuration et autres coûts compris dans le BAIIA	**130**	59	**10**	35	**140**	94
BAIIA excluant les coûts de restructuration et autres coûts	**1 596**	1 482	**249**	210	**1 845**	1 692
Autres pertes (produits) liés à la participation découlant des coentreprises immobilières	**2**	(3)	**—**	—	**2**	(3)
BAIIA ajusté	**1 598**	1 479	**249**	210	**1 847**	1 689

Rapprochement du BAIIA et du BAIIA ajusté

Exercices clos les 31 décembre (en millions de dollars)	Secteur TTech 2023	Secteur TTech 2022	Secteur ECPN 2023	Secteur ECPN 2022	Total 2023	Total 2022
Bénéfice net					**867**	1 718
Coûts de financement					**1 273**	632
Impôt sur le résultat					**222**	604
BAII	**2 085**	2 582	**277**	372	**2 362**	2 954
Amortissement des immobilisations corporelles	**2 328**	2 064	**186**	162	**2 514**	2 226
Amortissement des immobilisations incorporelles	**1 309**	1 051	**246**	175	**1 555**	1 226
BAIIA	**5 722**	5 697	**709**	709	**6 431**	6 406
Ajouter : coûts de restructuration et autres coûts compris dans le BAIIA	**652**	180	**65**	60	**717**	240
BAIIA excluant les coûts de restructuration et autres coûts	**6 374**	5 877	**774**	769	**7 148**	6 646
Autres pertes (produits) liés à la participation découlant des coentreprises immobilières	**1**	(3)	**—**	—	**1**	(3)
BAIIA ajusté	**6 375**	5 874	**774**	769	**7 149**	6 643

Le **BAIIA ajusté moins les dépenses d'investissement** est calculé pour nos secteurs à présenter puisqu'il représente une vue simple des flux de trésorerie de façon à les rendre plus comparables à ceux présentés par d'autres émetteurs.

Rapprochement du BAIIA ajusté moins les dépenses d'investissement

Trimestres clos les 31 décembre (en millions de dollars)	Secteur TTech 2023	Secteur TTech 2022	Secteur ECPN 2023	Secteur ECPN 2022	Total 2023	Total 2022
BAIIA ajusté	**1 598**	1 479	**249**	210	**1 847**	1 689
Dépenses d'investissement	**(497)**	(627)	**(36)**	(33)	**(533)**	(660)
BAIIA ajusté moins les dépenses d'investissement	**1 101**	852	**213**	177	**1 314**	1 029

Rapprochement du BAIIA ajusté moins les dépenses d'investissement

Exercices clos les 31 décembre (en millions de dollars)	Secteur TTech 2023	Secteur TTech 2022	Secteur ECPN 2023	Secteur ECPN 2022	Total 2023	Total 2022
BAIIA ajusté	**6 375**	5 874	**774**	769	**7 149**	6 643
Dépenses d'investissement	**(2 697)**	(3 337)	**(125)**	(135)	**(2 822)**	(3 472)
BAIIA ajusté moins les dépenses d'investissement	**3 678**	2 537	**649**	634	**4 327**	3 171

Nous calculons la **marge du BAIIA** et la **marge du BAIIA ajusté** afin d'évaluer la performance de nos secteurs opérationnels, et nous sommes d'avis que ces mesures sont également utilisées par les investisseurs comme indicateurs de la performance opérationnelle d'une société. Nous calculons la marge du BAIIA en divisant le BAIIA par les produits d'exploitation et autres produits. La marge du BAIIA ajusté est un ratio non conforme aux PCGR qui n'a pas de définition normalisée prescrite par les IFRS de l'IASB et, par conséquent, il est peu probable qu'elle soit comparable à des mesures semblables présentées par d'autres émetteurs. Nous calculons la marge du BAIIA ajusté en divisant le BAIIA ajusté par les produits d'exploitation et autres produits ajustés.

Calcul de la marge du BAIIA

Trimestres clos les 31 décembre (en millions de dollars, sauf la marge)	**Secteur TTech**		**Secteur ECPN**		**Éliminations**		**Total**	
	2023	2022	**2023**	2022	**2023**	2022	**2023**	2022
Numérateur – BAIIA	**1 466**	1 423	**239**	175	**—**	—	**1 705**	1 598
Dénominateur – produits d'exploitation et autres produits	**4 460**	4 368	**969**	855	**(231)**	(165)	**5 198**	5 058
Marge du BAIIA (en %)	**32,9**	32,6	**24,7**	20,4	**n.s.**	n.s.	**32,8**	31,6

Calcul de la marge du BAIIA

Exercices clos les 31 décembre (en millions de dollars, sauf la marge)	**Secteur TTech**		**Secteur ECPN**		**Éliminations**		**Total**	
	2023	2022	**2023**	2022	**2023**	2022	**2023**	2022
Numérateur – BAIIA	**5 722**	5 697	**709**	709	**—**	—	**6 431**	6 406
Dénominateur – produits d'exploitation et autres produits	**17 205**	15 752	**3 682**	3 214	**(771)**	(554)	**20 116**	18 412
Marge du BAIIA (en %)	**33,3**	36,2	**19,3**	22,1	**n.s.**	n.s.	**32,0**	34,8

Calcul de la marge du BAIIA ajusté

Trimestres clos les 31 décembre (en millions de dollars, sauf la marge)	**Secteur TTech**		**Secteur ECPN**		**Éliminations**		**Total**	
	2023	2022	**2023**	2022	**2023**	2022	**2023**	2022
Numérateur – BAIIA ajusté	**1 598**	1 479	**249**	210	**—**	—	**1 847**	1 689
Produits d'exploitation et autres produits ajustés :								
Produits d'exploitation et autres produits	**4 460**	4 368	**969**	855	**(231)**	(165)	**5 198**	5 058
Autres pertes (produits) liés à la participation découlant des coentreprises immobilières	**2**	(3)	**—**	—	**—**	—	**2**	(3)
Dénominateur – produits d'exploitation et autres produits ajustés	**4 462**	4 365	**969**	855	**(231)**	(165)	**5 160**	5 055
Marge du BAIIA ajusté (en %)	**35,8**	33,9	**25,7**	24,5	**n.s.**	n.s.	**35,5**	33,4

Calcul de la marge du BAIIA ajusté

Exercices clos les 31 décembre (en millions de dollars, sauf la marge)	**Secteur TTech**		**Secteur ECPN**		**Éliminations**		**Total**	
	2023	2022	**2023**	2022	**2023**	2022	**2023**	2022
Numérateur – BAIIA ajusté	**6 375**	5 874	**774**	769	**—**	—	**7 149**	6 643
Produits d'exploitation et autres produits ajustés :								
Produits d'exploitation et autres produits	**17 205**	15 752	**3 682**	3 214	**(771)**	(554)	**20 116**	18 412
Autres pertes (produits) liés à la participation découlant des coentreprises immobilières	**1**	(3)	**—**	—	**—**	—	**1**	(3)
Dénominateur – produits d'exploitation et autres produits ajustés	**17 206**	15 749	**3 682**	3 214	**(771)**	(554)	**20 117**	18 409
Marge du BAIIA ajusté (en %)	**37,1**	37,3	**21,0**	23,9	**n.s.**	n.s.	**35,5**	36,1

Couverture des intérêts par le BAIIA excluant les coûts de restructuration et autres coûts : Cette mesure est définie comme le BAIIA excluant les coûts de restructuration et autres coûts divisé par le montant net des charges d'intérêts, calculé sur 12 mois. Elle est semblable au ratio de couverture prévu par les clauses restrictives de nos facilités de crédit, comme il est décrit à la *rubrique 7.6*, *« Facilités de crédit »*.

Calcul du ratio de couverture des intérêts par le BAIIA excluant les coûts de restructuration et autres coûts

Pour les périodes de 12 mois closes les 31 décembre (en millions de dollars, sauf le ratio)	**2023**	2022
Numérateur – couverture des intérêts par le BAIIA excluant les coûts de restructuration et autres coûts	**7 148**	6 646
Dénominateur – montant net des charges d'intérêts	**1 272**	847
Ratio (fois)	**5,6**	7,8

Flux de trésorerie disponibles : Nous présentons cette mesure comme un indicateur supplémentaire de notre performance opérationnelle, et il n'existe aucune définition généralement reconnue des flux de trésorerie disponibles au sein de l'industrie. Les flux de trésorerie disponibles ne doivent pas être substitués aux mesures présentées dans les tableaux consolidés des flux de trésorerie. Ils excluent les variations de certains éléments du fonds de roulement (tels que les créances clients et les dettes fournisseurs), le produit tiré des actifs cédés ainsi que d'autres sources et affectations des liquidités figurant dans les tableaux consolidés des flux de trésorerie. Ils fournissent une estimation des flux de trésorerie provenant des activités d'exploitation qui sont disponibles après les dépenses d'investissement et qui peuvent notamment être utilisés pour payer les dividendes, rembourser la dette, racheter des actions, ou effectuer d'autres investissements. Nous ne tenons pas compte de l'incidence des normes comptables qui n'ont aucune incidence sur la trésorerie, telles que IFRS 15 et IFRS 16. Les flux de trésorerie disponibles peuvent être complétés de temps à autre par le produit tiré des actifs cédés ou par les activités de financement.

Calcul des flux de trésorerie disponibles

	Trimestres clos les 31 décembre		Exercices clos les 31 décembre	
(en millions de dollars)	**2023**	2022	**2023**	2022
BAIIA	**1 705**	1 598	**6 431**	6 406
Coûts de restructuration et autres coûts, déduction faite des décaissements	**16**	82	**206**	69
Incidence de l'actif sur contrat, des coûts d'acquisition du contrat et des coûts liés à l'exécution du contrat (incidence d'IFRS 15) et des options de financement d'appareils Paiements faciles de TELUS	**(175)**	(185)	**(143)**	(95)
Incidence de la composante capital des contrats de location (incidence d'IFRS 16)	**(144)**	(129)	**(538)**	(495)
Éléments des tableaux des flux de trésorerie :				
Rémunération fondée sur des actions, montant net	**17**	24	**117**	122
Montant net des charges au titre des régimes à prestations définies du personnel	**26**	25	**72**	101
Cotisations de l'employeur aux régimes à prestations définies du personnel	**(5)**	(10)	**(28)**	(44)
Perte liée aux placements mis en équivalence et autres placements	**26**	—	**26**	—
Intérêts versés	**(308)**	(238)	**(1 196)**	(816)
Intérêts reçus	**12**	6	**23**	17
Dépenses d'investissement[1]	**(533)**	(660)	**(2 822)**	(3 472)
Flux de trésorerie disponibles avant impôt	**637**	513	**2 148**	1 793
Impôt sur le résultat payé, déduction faite des remboursements	**(47)**	(190)	**(389)**	(519)
Flux de trésorerie disponibles	**590**	323	**1 759**	1 274

1 Se reporter à la *note 31* des états financiers consolidés pour plus de détails.

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

Rapprochement des flux de trésorerie disponibles et des flux de trésorerie provenant des activités d'exploitation

	Trimestres clos les 31 décembre		Exercices clos les 31 décembre	
(en millions de dollars)	**2023**	2022	**2023**	2022
Flux de trésorerie disponibles	**590**	323	**1 759**	1 274
Ajouter (déduire) :				
Dépenses d'investissement[1]	**533**	660	**2 822**	3 472
Incidence du capital des contrats de location	**144**	129	**538**	495
Variation nette des éléments hors trésorerie du fonds de roulement lié aux activités d'exploitation qui ne sont pas inclus dans les postes précédents et d'autres éléments non significatifs sur une base individuelle compris dans le résultat net ne générant ni n'utilisant aucuns flux de trésorerie	**47**	14	**(620)**	(430)
Flux de trésorerie provenant des activités d'exploitation	**1 314**	1 126	**4 499**	4 811

1 Se reporter à la *note 31* des états financiers consolidés pour plus de détails.

Produits mensuels moyens par abonné (« PMMA ») des téléphones mobiles – calculés comme les produits tirés des services de réseau découlant des forfaits, des frais d'itinérance et des frais d'utilisation mensuels, divisés par le nombre moyen d'abonnés des téléphones mobiles dans le réseau au cours de la période, et le résultat est exprimé en tant que taux mensuel.

Dette nette : Nous estimons que la dette nette est une mesure utile, parce qu'elle représente le montant des emprunts à court terme et des obligations relatives à la dette à long terme qui ne sont pas couverts par la trésorerie et les placements temporaires disponibles. La mesure définie par les normes IFRS qui se rapproche le plus de la dette nette est la dette à long terme, y compris la tranche courante de la dette à long terme. La dette nette est un élément du ratio dette nette/BAIIA excluant les coûts de restructuration et autres coûts.

Ratio dette nette/BAIIA excluant les coûts de restructuration et autres coûts : Cette mesure est définie comme la dette nette à la fin de la période divisée par le BAIIA excluant les coûts de restructuration et autres coûts sur 12 mois. (Se reporter à la *rubrique 7.5*, *« Mesures de la situation de trésorerie et des sources de financement »*). Cette mesure est analogue au ratio de levier financier prévu par les clauses restrictives de nos facilités de crédit, tel qu'il est décrit à la *rubrique 7.6*, *« Facilités de crédit »*.

Calcul du ratio de la dette nette sur le BAIIA excluant les coûts de restructuration et autres coûts

Pour les périodes de 12 mois closes les 31 décembre (en millions de dollars, sauf le ratio)	**2023**	2022
Numérateur – dette nette	**26 494**	24 152
Dénominateur – BAIIA excluant les coûts de restructuration et autres coûts	**7 148**	6 646
Ratio (fois)	**3,71**	3,63

Montant net des charges d'intérêts : Cette mesure est le dénominateur utilisé pour calculer le ratio de couverture des intérêts par le **BAIIA excluant les coûts de restructuration et autres coûts**. Le montant net des charges d'intérêts représente les coûts de financement excluant les intérêts sur la dette à long terme comptabilisés à l'actif, les intérêts nets des régimes à prestations définies du personnel, les variations latentes de la composante à terme des accords d'achat d'énergie virtuels et les recouvrements liés au remboursement par anticipation et à l'échéance de la dette, calculés sur 12 mois. Les charges comptabilisées relativement à la prime au titre du remboursement par anticipation de la dette à long terme, le cas échéant, sont prises en compte dans le montant net des charges d'intérêts.

Calcul du montant net des charges d'intérêts

Pour les périodes de 12 mois closes les 31 décembre (en millions de dollars)	**2023**	2022
Coûts de financement	**1 273**	632
Déduire : montant net des charges d'intérêts au titre des régimes à prestations définies du personnel	**(7)**	(8)
Ajouter : intérêts sur la dette à long terme, excluant les obligations locatives – capitalisés	**6**	30
Ajouter : variations latentes de la composante à terme des accords d'achat d'énergie virtuels	**—**	193
Charges d'intérêts, montant net	**1 272**	847

11.2 Indicateurs opérationnels

Les mesures suivantes constituent des paramètres utilisés dans l'industrie pour évaluer la performance opérationnelle d'une entité de télécommunications offrant des services mobiles et des services fixes. Elles n'ont cependant pas de signification normalisée prescrite par les normes IFRS de l'IASB.

Taux de désabonnement – calculé comme le nombre d'abonnés désactivés au cours d'une période donnée, divisé par le nombre moyen d'abonnés dans le réseau au cours de la période, et le résultat est exprimé en tant que taux mensuel. Le taux de désabonnement des téléphones mobiles représente la moyenne totale des taux de désabonnement des téléphones mobiles des services prépayés et des services postpayés. Un abonné des services prépayés de téléphone mobile de TELUS, de Koodo ou de Public Mobile est désactivé lorsqu'il n'utilise pas les services au cours des 90 jours suivant l'expiration des crédits prépayés.

Abonné des appareils connectés – abonné qui utilise un forfait actif de TELUS ainsi qu'un appareil portable générateur de produits récurrents (p. ex., les tablettes, les clés Internet, l'Internet des objets, la technologie prêt-à-porter et les véhicules connectés) appuyés par TELUS et dont les capacités cellulaires de transmission de la voix sont limitées ou inexistantes.

Abonné des téléphones mobiles – abonné qui utilise un forfait actif de TELUS ainsi qu'un appareil portable générateur de produits récurrents (p. ex., les téléphones mobiles et les téléphones intelligents) pour lequel TELUS procure une connectivité voix, messagerie textuelle et/ou données.

Abonné des services Internet – abonné qui utilise un forfait actif de TELUS pour les services Internet ainsi qu'un appareil générateur de produits récurrents pour lequel TELUS procure un accès aux services Internet.

Abonné des services de voix résidentiels – abonné qui utilise un forfait actif de TELUS pour les services de téléphonie ainsi qu'un appareil générateur de produits récurrents pour lequel TELUS procure un accès aux services de voix.

Abonné des services de sécurité – abonné qui utilise un forfait actif de TELUS pour les services de sécurité ainsi qu'un appareil générateur de produits récurrents connecté à la plateforme de solutions de sécurité et d'automatisation de TELUS.

Abonné des services de télévision – abonné qui utilise un forfait actif de TELUS pour les services de télévision ainsi qu'un abonnement à un appareil générateur de produits récurrents en vertu duquel il peut accéder aux services vidéo au moyen d'une plateforme TELUS TV.

Nombre de personnes couvertes par les services de soins de santé – nombre d'utilisateurs (adhérents principaux et leurs personnes à charge) participant à divers programmes de santé appuyés par les services de TELUS Santé (p. ex., soins virtuels, gestion des régimes d'assurance maladie, soins préventifs, sécurité en matière de santé personnelle et programmes d'aide aux employés et à la famille). Certains membres et leurs personnes à charge utiliseront probablement plusieurs services de TELUS Santé.

Membre des services de soins de santé virtuels – adhérent principal à un programme de soins virtuels de TELUS Santé actif.

Nombre de transactions liées aux services de soins de santé numériques – nombre total de demandes de règlements pour des soins de santé, de demandes de règlements pour des soins dentaires, de consultations ou autres transactions soutenues par les produits et services de TELUS Santé.

TELUS CORPORATION

ÉTATS FINANCIERS CONSOLIDÉS

31 DÉCEMBRE 2023

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 2023, en fonction des critères établis dans le document intitulé *Internal Control – Integrated Framework (2013)* publié par le Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission. Le contrôle interne à l'égard de l'information financière est un processus qui est conçu par le président et chef de la direction et le vice-président à la direction et chef des services financiers ou sous la supervision de ces personnes, et qui est mis en œuvre par le conseil d'administration, la direction et d'autres membres du personnel de manière à fournir une assurance raisonnable que l'information financière est fiable et que les états financiers à des fins de communication de l'information ont été établis conformément aux principes comptables généralement reconnus.

En raison des limites inhérentes au contrôle interne à l'égard de l'information financière, des inexactitudes pourraient ne pas être décelées en temps opportun. De plus, les projections de toute évaluation de l'efficacité du contrôle interne à l'égard de l'information financière pour des périodes ultérieures sont assujetties au risque que les contrôles deviennent inadéquats en raison de l'évolution des conditions, ou que le niveau de conformité aux politiques ou aux procédures diminue. En se fondant sur l'évaluation mentionnée au paragraphe précédent, la direction a déterminé que le contrôle interne à l'égard de l'information financière de la société est efficace au 31 décembre 2023. 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 2023.

La société a acquis WillowTree le 3 janvier 2023, comme il est décrit à la *note 18 b)* des états financiers consolidés, et la direction a exclu de son évaluation de l'efficacité du contrôle interne à l'égard de l'information financière de la société au 31 décembre 2023 le contrôle interne à l'égard de l'information financière de WillowTree, qui représente 1 %, 1 %, 3 % et 5 % des actifs courants consolidés, des passifs courants consolidés, des actifs non courants consolidés et des passifs non courants consolidés de la société, respectivement, et le total des produits de 254 millions de dollars et la perte nette de 127 millions de dollars inclus dans les états financiers consolidés de la société au 31 décembre 2023 et pour l'exercice clos à cette date.

Deloitte S.E.N.C.R.L./s.r.l., un cabinet d'experts-comptables inscrit indépendant, a procédé à l'audit des états financiers consolidés de la société pour l'exercice clos le 31 décembre 2023 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 2023.

/s/ « Doug French »

Doug French
Vice-président à la direction
et chef des services financiers
Le 9 février 2024

/s/ « Darren Entwistle »

Darren Entwistle
Président
et chef de la direction
Le 9 février 2024

Aux actionnaires et au conseil d’administration de TELUS Corporation

Opinion sur les états financiers

Nous avons effectué l’audit des états consolidés de la situation financière ci-joints de TELUS Corporation et de ses filiales (la « société ») aux 31 décembre 2023 et 2022, des états consolidés du résultat net et des autres éléments du résultat global, des états consolidés des variations des capitaux propres et des tableaux consolidés des flux de trésorerie connexes pour chacun des exercices compris dans la période de deux ans close le 31 décembre 2023, ainsi que des notes annexes (collectivement, les « états financiers »). À notre avis, les états financiers donnent, dans tous leurs aspects significatifs, une image fidèle de la situation financière de la société aux 31 décembre 2023 et 2022, ainsi que de sa performance financière et de ses flux de trésorerie pour chacun des exercices compris dans la période de deux ans close le 31 décembre 2023, conformément aux Normes internationales d’information financière publiées par l’International Accounting Standards Board.

Nous avons également audité, conformément aux normes du Public Company Accounting Oversight Board des États-Unis (PCAOB), le contrôle interne de la société à l’égard de l’information financière au 31 décembre 2023, selon les critères établis dans le document *Internal Control – Integrated Framework (2013)* publié par le Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission, et notre rapport daté du 9 février 2024 comporte une opinion sans réserve sur le contrôle interne de la société à l’égard de l’information financière.

Fondement de l’opinion

La responsabilité des présents états financiers incombe à la direction de la société. Notre responsabilité consiste à exprimer une opinion sur les états financiers de la société sur la base de nos audits. Nous sommes un cabinet d’experts-comptables inscrit auprès du PCAOB et nous sommes tenus d’être indépendants de la société conformément aux lois fédérales américaines sur les valeurs mobilières et aux règles et règlements applicables de la Securities and Exchange Commission et du PCAOB.

Nous avons effectué nos audits conformément aux normes du PCAOB. Ces normes requièrent que nous planifiions et réalisions l’audit de façon à obtenir l’assurance raisonnable que les états financiers ne comportent pas d’anomalies significatives, que celles-ci résultent de fraudes ou d’erreurs. Nos audits impliquent la mise en œuvre de procédures en vue d’évaluer les risques que les états financiers comportent des anomalies significatives, que celles-ci résultent de fraudes ou d’erreurs, et la mise en œuvre de procédures pour répondre à ces risques. Ces procédures comprennent le contrôle par sondages des éléments probants à l’appui des montants et des autres éléments d’information fournis dans les états financiers. Nos audits comprennent également l’appréciation des principes comptables suivis et des estimations importantes faites par la direction, de même que l’appréciation de la présentation d’ensemble des états financiers. Nous estimons que nos audits constituent un fondement raisonnable à notre opinion.

Élément critique de l’audit

L’élément critique de l’audit indiqué ci-dessous est une question qui a été soulevée lors de l’audit des états financiers de la période considérée, qui a été communiquée ou qui devait être communiquée au comité d’audit, et qui 1) est liée à des comptes ou à des informations significatifs au regard des états financiers et 2) a nécessité l’exercice d’un jugement particulièrement complexe ou subjectif de notre part. La communication d’éléments critiques de l’audit ne modifie aucunement notre opinion sur les états financiers, dans leur ensemble, et en présentant l’élément critique de l’audit ci-dessous, nous n’exprimons pas d’opinion distincte sur l’élément critique de l’audit ni sur les comptes ou les informations auxquels il se rapporte.

Évaluation des immobilisations incorporelles acquises dans le cadre des acquisitions d’entreprises – Se reporter à la note 1 b) et à la note 18 b) des états financiers

Description de l’élément critique de l’audit

Le 3 janvier 2023, la société a acquis 86 % des titres de capitaux propres de WillowTree et a comptabilisé les actifs acquis et les passifs repris à la juste valeur, y compris les immobilisations incorporelles liées aux relations clients et autres (les « immobilisations incorporelles »).

Bien que la détermination de la juste valeur des immobilisations incorporelles repose sur plusieurs estimations et hypothèses, l’estimation et l’hypothèse présentant le degré de subjectivité le plus

élevé concernent les prévisions de la croissance des produits, les prévisions des marges bénéficiaires, le taux d’actualisation et le taux d’attrition des clients. Par conséquent, la mise en œuvre de procédures d’audit a nécessité un degré élevé de jugement et un travail d’audit plus étendu, notamment la participation de spécialistes en juste valeur.

Façon dont l’élément critique de l’audit a été traité dans le cadre de l’audit
Nos procédures d’audit portant sur les prévisions de la croissance des produits, les prévisions des marges bénéficiaires, le taux d’actualisation et le taux d’attrition des clients utilisées pour déterminer la juste valeur des immobilisations incorporelles ont notamment compris les suivantes :

- Nous avons évalué l’efficacité des contrôles à l’égard de la détermination par la direction des prévisions de la croissance des produits, des prévisions des marges bénéficiaires, du taux d’actualisation et du taux d’attrition des clients utilisés pour évaluer les immobilisations incorporelles.
- Nous avons évalué le caractère raisonnable des prévisions de la direction à l’égard de la croissance des produits et des marges bénéficiaires en comparant ces prévisions aux résultats historiques, aux prévisions de tiers du secteur et à des entités comparables.
- Avec l’aide de spécialistes de la juste valeur, nous avons évalué le caractère raisonnable du taux d’actualisation et du taux d’attrition des clients en testant l’information source sous-jacente à la détermination des taux ainsi qu’en élaborant une fourchette d’estimations indépendantes et en les comparant au taux d’actualisation et au taux d’attrition des clients choisis par la direction.

/s/ « Deloitte S.E.N.C.R.L./s.r.l. »

Comptables professionnels agréés
Vancouver, Canada
Le 9 février 2024

Nous sommes l’auditeur de la société depuis 2002.

Aux actionnaires et au conseil d’administration de TELUS Corporation

Opinion sur le contrôle interne à l’égard de l’information financière

Nous avons audité le contrôle interne à l’égard de l’information financière de TELUS Corporation et de ses filiales (la « société ») au 31 décembre 2023, selon les critères établis dans le document *Internal Control – Integrated Framework (2013)* publié par le Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission (COSO). À notre avis, la société maintenait, dans tous ses aspects significatifs, un contrôle interne efficace à l’égard de l’information financière au 31 décembre 2023, selon les critères établis dans le document *Internal Control – Integrated Framework (2013)* publié par le COSO.

Nous avons également audité, conformément aux normes du Public Company Accounting Oversight Board des États-Unis (PCAOB), les états financiers consolidés au 31 décembre 2023 et pour l’exercice clos à cette date de la société, et notre rapport daté du 9 février 2024 comporte une opinion sans réserve sur ces états financiers.

Comme il est décrit dans le rapport de la direction sur le contrôle interne à l’égard de l’information financière, la direction a exclu de son évaluation le contrôle interne à l’égard de l’information financière de WillowTree, acquise le 3 janvier 2023, et dont les états financiers constituent 1 %, 1 %, 3 % et 5 % des actifs courants consolidés, des passifs courants consolidés, des actifs non courants consolidés et des passifs non courants consolidés de la société, respectivement, ainsi qu’un total des produits de 254 millions de dollars et une perte nette de 127 millions de dollars compris dans les états financiers consolidés de la société au 31 décembre 2023 et pour l’exercice clos à cette date. Par conséquent, notre audit n’a pas porté sur le contrôle interne à l’égard de l’information financière de WillowTree.

Fondement de l’opinion

Il incombe à la direction de la société de maintenir un contrôle interne efficace à l’égard de l’information financière et de procéder à l’évaluation de l’efficacité de celui-ci, évaluation qui est incluse dans le rapport de la direction sur le contrôle interne à l’égard de l’information financière ci-joint. Notre responsabilité consiste à exprimer une opinion sur le contrôle interne à l’égard de l’information financière de la société, sur la base de notre audit. Nous sommes un cabinet d’experts-comptables inscrit auprès du PCAOB et nous sommes tenus d’être indépendants de la société conformément aux lois fédérales américaines sur les valeurs mobilières et aux règles et règlements applicables de la Securities and Exchange Commission et du PCAOB.

Nous avons effectué notre audit conformément aux normes du PCAOB. Ces normes requièrent que nous planifiions et réalisions l’audit 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 d’autres procédures que nous avons jugées nécessaires dans les circonstances. Nous estimons que notre audit constitue un fondement raisonnable à notre opinion.

Définition et limites du contrôle interne à l’égard de l’information financière

Le contrôle interne à l’égard de l’information financière d’une société est un processus conçu pour fournir une assurance raisonnable que l’information financière est fiable et que les états financiers ont été établis, aux fins de la publication de l’information financière, conformément aux principes comptables généralement reconnus. Le contrôle interne à l’égard de l’information financière d’une société comprend les politiques et procédures qui : 1) concernent 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 enregistrées comme il se doit pour établir les états financiers conformément aux principes comptables généralement reconnus, et que les encaissements et décaissements de la société ne sont faits 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 à temps de toute acquisition, utilisation ou cession non autorisée d’actifs de la société qui pourrait avoir une incidence significative sur les états financiers.

En raison des limites qui lui sont inhérentes, il se peut que le contrôle interne à l’égard de l’information financière ne permette pas de prévenir ou de détecter certaines anomalies. De plus, toute projection du résultat d’une évaluation de son efficacité sur des périodes futures comporte le risque que les contrôles deviennent inadéquats en raison de changements de situation ou que le niveau de respect des politiques ou des procédures diminue.

/s/ « Deloitte S.E.N.C.R.L./s.r.l. »

Comptables professionnels agréés
Vancouver, Canada
Le 9 février 2024

États consolidés du résultat net et du résultat global

Exercices clos les 31 décembre (en millions, sauf les montants par action)	*Note*	**2023**	2022
PRODUITS D'EXPLOITATION			
Services		**17 508 $**	15 956 $
Équipement		**2 497**	2 336
Produits d'exploitation (tirés de contrats conclus avec des clients)	*6*	**20 005**	18 292
Autres produits	*7*	**111**	120
Produits d'exploitation et autres produits		**20 116**	18 412
CHARGES D'EXPLOITATION			
Achat de biens et services	*16*	**7 537**	7 107
Charge au titre des avantages du personnel	*8, 16*	**6 148**	4 899
Amortissement des immobilisations corporelles	*17*	**2 514**	2 226
Amortissement des immobilisations incorporelles	*18*	**1 555**	1 226
		17 754	15 458
BÉNÉFICE D'EXPLOITATION		**2 362**	2 954
Coûts de financement	*9*	**1 273**	632
BÉNÉFICE AVANT IMPÔT		**1 089**	2 322
Impôt sur le résultat	*10*	**222**	604
BÉNÉFICE NET		**867**	1 718
AUTRES ÉLÉMENTS DU RÉSULTAT GLOBAL	*11*		
Éléments qui peuvent être ultérieurement reclassés en résultat			
Variation de la juste valeur latente des dérivés désignés à titre de couvertures de flux de trésorerie		**(137)**	(101)
Écart de change découlant de la conversion des états financiers des établissements à l'étranger		**(30)**	41
		(167)	(60)
Éléments qui ne seront jamais ultérieurement reclassés en résultat			
Modification de l'évaluation des actifs financiers de placement		**(12)**	7
Réévaluations au titre des régimes à prestations définies du personnel		**1**	132
		(11)	139
		(178)	79
BÉNÉFICE GLOBAL		**689 $**	1 797 $
BÉNÉFICE NET ATTRIBUABLE :			
Aux actions ordinaires		**841 $**	1 615 $
Aux participations ne donnant pas le contrôle		**26**	103
		867 $	1 718 $
BÉNÉFICE GLOBAL ATTRIBUABLE :			
Aux actions ordinaires		**688 $**	1 654 $
Aux participations ne donnant pas le contrôle		**1**	143
		689 $	1 797 $
BÉNÉFICE NET PAR ACTION ORDINAIRE	*12*		
De base		**0,58 $**	1,16 $
Dilué		**0,58 $**	1,15 $
NOMBRE MOYEN PONDÉRÉ TOTAL D'ACTIONS ORDINAIRES EN CIRCULATION			
De base		**1 451**	1 396
Dilué		**1 457**	1 403

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*	**2023**	2022
ACTIF			
Actifs courants			
Trésorerie et placements temporaires, montant net		**864 $**	974 $
Débiteurs	*6 b)*	**3 597**	3 316
Impôt sur le résultat et autres impôts et taxes à recevoir		**205**	124
Stocks	*1 l)*	**484**	537
Actifs sur contrat	*6 c)*	**445**	441
Charges payées d'avance	*20*	**682**	617
Actifs dérivés courants	*4 h)*	**36**	83
		6 313	6 092
Actifs non courants			
Immobilisations corporelles, montant net	*17*	**17 248**	17 084
Immobilisations incorporelles, montant net	*18*	**19 721**	19 239
Goodwill, montant net	*18*	**10 058**	9 131
Actifs sur contrat	*6 c)*	**303**	320
Autres actifs à long terme	*20*	**2 493**	2 203
		49 823	47 977
		56 136 $	54 069 $

Aux 31 décembre (en millions)	*Note*	**2023**	2022
PASSIF ET CAPITAUX PROPRES			
Passifs courants			
Emprunts à court terme	*22*	**104 $**	104 $
Créditeurs et charges à payer	*23*	**3 391**	3 952
Impôt sur le résultat et autres impôts et taxes à payer		**126**	112
Dividendes à payer	*13*	**550**	502
Facturation par anticipation et dépôts de clients	*24*	**971**	891
Provisions	*25*	**317**	166
Tranche courante de la dette à long terme	*26*	**3 994**	2 541
Passifs dérivés courants	*4 h)*	**25**	18
		9 478	8 286
Passifs non courants			
Provisions	*25*	**744**	538
Dette à long terme	*26*	**23 355**	22 496
Autres passifs à long terme	*27*	**867**	636
Impôt sur le résultat différé	*10*	**4 390**	4 455
		29 356	28 125
Passif		**38 834**	36 411
Capitaux propres			
Capitaux propres attribuables aux actions ordinaires	*28*	**16 112**	16 569
Participations ne donnant pas le contrôle		**1 190**	1 089
		17 302	17 658
		56 136 $	54 069 $
Passifs éventuels	*29*		

Les notes annexes ci-jointes font partie intégrante de ces états financiers consolidés.

Approuvé par le conseil d'administration,

/s/ « David L. Mowat »

David L. Mowat
Administrateur

/s/ « John P. Manley »

John P. Manley
Administrateur

États consolidés des variations des capitaux propres

		Capitaux propres attribuables aux actions ordinaires							
		Capital d'apport							
		Actions ordinaires (*note 28*)							
(en millions)	*Note*	Nombre d'actions	Capital social	Surplus d'apport	Bénéfices non distribués	Cumul des autres éléments du résultat global	Total	Participations ne donnant pas le contrôle	Total
Solde au 1er janvier 2022		1 370	9 644 $	1 013 $	4 256 $	203 $	15 116 $	943 $	16 059 $
Bénéfice net		—	—	—	1 615	—	1 615	103	1 718
Autres éléments du résultat global	*11*	—	—	—	132	(93)	39	40	79
Dividendes	*13*	—	—	—	(1 899)	—	(1 899)	—	(1 899)
Dividendes réinvestis et paiements facultatifs en trésorerie	*13 b), 14 c)*	23	660	—	—	—	660	—	660
Rémunération fondée sur des actions mise en équivalence		4	103	18	—	—	121	12	133
Émission d'actions ordinaires dans le cadre de regroupements d'entreprises		34	992	—	—	—	992	—	992
Variation des participations dans des filiales	*28 c)*	—	—	(75)	—	—	(75)	(9)	(84)
Solde au 31 décembre 2022		1 431	11 399	956	4 104	110	16 569	1 089	17 658
Bénéfice net		**—**	**—**	**—**	**841**	**—**	**841**	**26**	**867**
Autres éléments du résultat global	*11*	**—**	**—**	**—**	**1**	**(154)**	**(153)**	**(25)**	**(178)**
Dividendes	*13*	**—**	**—**	**—**	**(2 111)**	**—**	**(2 111)**	**—**	**(2 111)**
Dividendes réinvestis et paiements facultatifs en trésorerie	*13 b), 14 c)*	**30**	**749**	**—**	**—**	**—**	**749**	**—**	**749**
Rémunération fondée sur des actions mise en équivalence	*14 b)*	**4**	**99**	**5**	**—**	**—**	**104**	**—**	**104**
Émission d'actions ordinaires dans le cadre de regroupements d'entreprises	*18 b)*	**1**	**23**	**—**	**—**	**—**	**23**	**—**	**23**
Variation des participations dans des filiales	*25, 28 c)*	**2**	**54**	**36**	**—**	**—**	**90**	**100**	**190**
Solde au 31 décembre 2023		**1 468**	**12 324 $**	**997 $**	**2 835 $**	**(44) $**	**16 112 $**	**1 190 $**	**17 302 $**

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*	**2023**	2022
ACTIVITÉS D'EXPLOITATION			
Bénéfice net		**867 $**	1 718 $
Ajustements visant le rapprochement du bénéfice net et des flux de trésorerie provenant des activités d'exploitation :			
Amortissement des immobilisations corporelles et amortissement des immobilisations incorporelles		**4 069**	3 452
Impôt sur le résultat différé	*10*	**(140)**	31
Charge de rémunération fondée sur des actions, montant net	*14 a)*	**117**	122
Montant net des charges au titre des régimes à prestations définies du personnel	*15 a)*	**72**	101
Cotisations de l'employeur aux régimes à prestations définies du personnel	*15 a)*	**(28)**	(44)
Actifs sur contrat non courants		**17**	(21)
Montants non facturés non courants à recevoir des clients au titre du financement	*20*	**(66)**	(26)
Variations latentes de la composante à terme des accords d'achat d'énergie virtuels	*9*	**—**	(193)
Perte liée aux placements mis en équivalence	*7, 21*	**26**	7
Autres		**(109)**	(143)
Variation nette des éléments hors trésorerie du fonds de roulement lié aux activités d'exploitation	*31 a)*	**(326)**	(193)
Flux de trésorerie provenant des activités d'exploitation		**4 499**	4 811
ACTIVITÉS D'INVESTISSEMENT			
Paiements en trésorerie au titre des immobilisations, excluant les licences de spectre	*31 a)*	**(3 182)**	(3 647)
Paiements en trésorerie au titre des licences de spectre	*18 a)*	**(29)**	—
Paiements en trésorerie au titre des acquisitions, montant net	*18 b)*	**(1 289)**	(1 547)
Avances aux coentreprises immobilières et aux entreprises associées et participations dans les coentreprises immobilières et les entreprises associées	*21*	**(138)**	(21)
Sommes reçues des coentreprises immobilières	*21*	**10**	5
Produit de cessions		**12**	16
Investissement dans des placements de portefeuille et autres		**(132)**	(214)
Flux de trésorerie affectés aux activités d'investissement		**(4 748)**	(5 408)

Les notes annexes ci-jointes font partie intégrante de ces états financiers consolidés.

Exercices clos les 31 décembre (en millions)	*Note*	**2023**	2022
ACTIVITÉS DE FINANCEMENT	*31 b)*		
Dividendes versés aux détenteurs d'actions ordinaires	*13 a)*	**(1 315)**	(1 188)
Émission (remboursement) d'emprunts à court terme, montant net		**(2)**	(17)
Émission de titres de créance à long terme	*26*	**9 223**	10 271
Remboursements par anticipation et à l'échéance de titres de créance à long terme	*26*	**(7 690)**	(8 049)
Actions d'une filiale achetées des détenteurs de participations ne donnant pas le contrôle, montant net	*28 c)*	**(57)**	(123)
Autres		**(20)**	(46)
Flux de trésorerie provenant des activités de financement		**139**	848
SITUATION DE TRÉSORERIE			
Augmentation (diminution) de la trésorerie et des placements temporaires, montant net		**(110)**	251
Trésorerie et placements temporaires, montant net au début		**974**	723
Trésorerie et placements temporaires, montant net à la fin		**864 $**	974 $
INFORMATIONS SUPPLÉMENTAIRES SUR LES FLUX DE TRÉSORERIE D'EXPLOITATION			
Intérêts payés		**(1 196) $**	(816) $
Intérêts reçus		**23 $**	17 $
Impôt sur le résultat payé, montant net		**(389) $**	(519) $

Notes annexes

31 DÉCEMBRE 2023

TELUS Corporation est l'une des plus importantes sociétés de télécommunications du Canada offrant un vaste éventail de solutions technologiques, qui incluent des produits et des services de voix et de données mobiles et fixes, des services de soins de santé et des solutions technologiques et logicielles (y compris les programmes d'aide aux employés et à la famille et l'administration des avantages du personnel), les services liés à l'agriculture et aux biens de consommation (logiciels, services de gestion de données et technologies intelligentes pour la chaîne alimentaire et les biens de consommation axées sur l'analytique de données), ainsi qu'une expérience client propulsée par le numérique. Les services de données comprennent les services de protocole Internet, les services de télévision, les services d'hébergement, les services de technologies de l'information gérées et les services fondés sur l'infonuagique, de même que les services de sécurité résidentielle et d'entreprise.

TELUS Corporation a été constituée en société par actions en vertu de la loi intitulée Company Act (Colombie-Britannique) le 26 octobre 1998, sous la dénomination BCT.TELUS Communications Inc. (« BCT »). Le 31 janvier 1999, conformément à un plan d'arrangement aux termes de la *Loi canadienne sur les sociétés par actions* approuvé par le tribunal et intervenu entre BCT, BC TELECOM Inc. et l'ancienne société située en Alberta, TELUS Corporation (« TC »), BCT a acquis la totalité des actions de BC TELECOM Inc. et de TC en échange d'actions ordinaires et d'actions sans droit de vote de BCT et BC TELECOM Inc. a été dissoute. Le 3 mai 2000, BCT a changé sa dénomination pour TELUS Corporation et en février 2005, TELUS Corporation est devenue assujettie à la Business Corporations Act (Colombie-Britannique), loi qui a remplacé la Company Act (Colombie-Britannique). TELUS Corporation a son siège social au 510 West Georgia Street, Floor 7, Vancouver (Colombie-Britannique) V6B 0M3.

Les expressions « TELUS », « nous », « notre », « nos », « nôtre » et « nous-mêmes » désignent TELUS Corporation et, dans les cas où le contexte le permet ou l'exige, ses filiales. Nos principales filiales sont : TELUS Communications Inc., dans laquelle nous détenions une participation de 100 % au 31 décembre 2023; et TELUS International (Cda) Inc., dans laquelle nous détenions une participation de 56,0 % au 31 décembre 2023, comme il est décrit plus en détail à la *note 28 c)*, et qui a mené à terme son premier appel public à l'épargne en février 2021.

Notes annexes	Page
Application générale	
1. Résumé des principales méthodes comptables	12
2. Faits nouveaux concernant les méthodes comptables	23
3. Politiques financières liées à la structure du capital	24
4. Instruments financiers	28
Éléments portant sur les résultats d'exploitation consolidés	
5. Information sectorielle	38
6. Produits tirés de contrats conclus avec des clients	40
7. Autres produits	41
8. Charge au titre des avantages du personnel	41
9. Coûts de financement	42
10. Impôt sur le résultat	42
11. Autres éléments du résultat global	44
12. Montants par action	44
13. Dividendes par action	45
14. Rémunération fondée sur des actions	46
15. Avantages du personnel futurs	50
16. Coûts de restructuration et autres coûts	58
Éléments portant sur la situation financière consolidée	
17. Immobilisations corporelles	59
18. Immobilisations incorporelles et goodwill	60
19. Contrats de location	64
20. Autres actifs à long terme	65
21. Coentreprises immobilières et participations dans des entreprises associées	66
22. Emprunts à court terme	68
23. Créditeurs et charges à payer	69
24. Facturation par anticipation et dépôts de clients	69
25. Provisions	70
26. Dette à long terme	71
27. Autres passifs à long terme	77
28. Capitaux propres	77
29. Passifs éventuels	78
Autres	
30. Transactions entre parties liées	81
31. Informations supplémentaires sur les tableaux des flux de trésorerie	82

Bien qu'elle n'ait eu aucune incidence sur notre détermination actuelle de nos principales filiales, nous avons également réalisé une acquisition d'entreprise significative au cours de l'exercice clos le 31 décembre 2023, comme il est décrit à la *note 18 b)*.

1 résumé des principales méthodes comptables

Nos états financiers consolidés sont exprimés en dollars canadiens. Les principes comptables généralement reconnus que nous appliquons sont les Normes internationales d'information financière publiées par l'International Accounting Standards Board (les « normes IFRS de l'IASB ») et les principes comptables généralement reconnus du Canada.

Les principes comptables généralement reconnus exigent que nous présentions les méthodes comptables que nous avons choisies dans les cas où nous avons été obligés de sélectionner parmi diverses méthodes comptables conformes aux principes comptables généralement reconnus. Dans certains autres cas, y compris lorsque aucun choix de méthodes n'est autorisé, nous sommes également tenus de présenter la façon dont nous avons appliqué certaines méthodes comptables. Lorsque nous choisissons et appliquons les méthodes comptables, nous prenons en compte, entre autres facteurs, les caractéristiques qualitatives fondamentales de l'information financière utile, à savoir la pertinence et l'image fidèle. Dans le cadre de notre évaluation, nous estimons que les informations à fournir imposées à l'égard de nos méthodes comptables n'ont pas toutes le même degré d'importance pour nous, comme le décrit le tableau ci-joint; leur importance relative évoluera pour nous avec le temps au fil de notre propre évolution.

Ces états financiers consolidés pour chacun des exercices clos les 31 décembre 2023 et 2022 ont été autorisés par notre conseil d'administration pour publication le 9 février 2024.

a) Périmètre de consolidation

Nos états financiers consolidés comprennent nos comptes et tous les comptes de nos filiales, les principales étant TELUS Communications Inc. et TELUS International (Cda) Inc. TELUS Communications Inc. comprend la presque totalité de nos activités dans les secteurs des services mobiles et fixes, à l'exclusion des services liés à l'expérience client propulsée par le numérique et à la transformation de la capacité numérique offerts par l'entremise de l'entreprise de services à la clientèle et aux entreprises de TELUS International (Cda) Inc.

Nos arrangements financiers et ceux de nos filiales entièrement détenues n'imposent pas de restrictions relativement aux dividendes interentreprises.

Nous passons en revue notre structure organisationnelle et y apportons des changements lorsque nous le jugeons approprié, de manière à rehausser la valeur de TELUS Corporation. Ce processus continu peut modifier, et modifie effectivement, l'attribution du statut de filiale principale à nos différentes filiales, et ce, à tout moment considéré.

	Méthode comptable exigeant un choix plus important parmi les méthodes ou un jugement plus important	
Méthode comptable	Oui	Non
Application générale		
a) Périmètre de consolidation		X
b) Utilisation d'estimations et de jugements	X	
c) Instruments financiers – comptabilisation et évaluation		X
d) Comptabilité de couverture		X
Éléments portant sur les résultats d'exploitation		
e) Comptabilisation des produits	X	
f) Amortissement des immobilisations corporelles et incorporelles et perte de valeur	X	
g) Conversion des devises		X
h) Impôt sur le résultat et autres impôts et taxes	X	
i) Rémunération fondée sur des actions		X
j) Régimes d'avantages du personnel futurs	X	
Éléments portant sur la situation financière		
k) Trésorerie et placements temporaires, montant net		X
l) Stocks		X
m) Immobilisations corporelles; immobilisations incorporelles	X	
n) Placements		X

b) Utilisation d'estimations et de jugements

La préparation d'états financiers conformément aux principes comptables généralement reconnus exige que la direction ait recours à des estimations, des hypothèses et des jugements qui ont une incidence sur les montants de l'actif et du passif présentés à la date des états financiers, sur la présentation des actifs et des passifs éventuels à la date des états financiers, ainsi que sur le classement et les montants présentés des produits et des charges au cours de la période de présentation de l'information financière. Les résultats réels pourraient différer des résultats estimatifs.

Indique une méthode comptable exigeant de notre part un choix plus important parmi les méthodes comptables ou un jugement plus important.

Estimations
Le graphique ci-dessous présente les exemples d'estimations et d'hypothèses importantes, ainsi que leur importance relative et leur degré de difficulté.

Élevé — **Degré de difficulté** — Faible

Importance: Élevée / Faible

• Recouvrabilité des immobilisations incorporelles ayant une durée d'utilité indéterminée [se reporter à la *note 18 e)* pour une analyse des principales hypothèses] • Recouvrabilité du goodwill [se reporter à la *note 18 e)* pour une analyse des principales hypothèses]	• Certaines hypothèses actuarielles et économiques utilisées afin de déterminer le coût des régimes de retraite à prestations définies et les obligations au titre des prestations de retraite constituées [se reporter à la *note 15 d)* pour une analyse des principales hypothèses]	
• Détermination du montant et de la composition des actifs et des passifs d'impôt sur le résultat et d'autres impôts et taxes, y compris le montant des économies d'impôt non comptabilisées	• Durée d'utilité estimative des actifs (se reporter à la *note 1 f*) • Certaines hypothèses économiques utilisées afin de déterminer la provision pour les obligations liées à la mise hors service d'immobilisations (se reporter à la *note 1 m*)	
• Montant des actifs identifiables nets acquis dans le cadre de regroupements d'entreprises et provisions liées aux regroupements d'entreprises • Recouvrabilité des placements à long terme	• Recouvrabilité des immobilisations corporelles et incorporelles amortissables	• Détermination des corrections de valeur pour créances douteuses, des montants non facturés à recevoir des clients au titre du financement et des actifs sur contrat • Détermination de la correction de valeur pour désuétude des stocks

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

- Les évaluations à savoir si les postes sont suffisamment importants pour être présentés de façon distincte dans les états financiers de base et, dans le cas contraire, s'ils sont suffisamment importants pour être présentés de façon distincte dans les notes annexes aux états financiers. Dans le cours normal des activités, nous apportons des modifications à nos évaluations à l'égard de l'importance des postes à présenter afin qu'elles tiennent compte de la conjoncture économique. Nous prenons dûment en compte le point de vue selon lequel il est raisonnable de s'attendre à des divergences d'opinions sur l'importance ou non d'un poste.
- En ce qui a trait aux transactions génératrices de produits, nous devons exercer des jugements qui influent sur le moment auquel les produits sont comptabilisés, comme suit :
  - Nous avons des millions de contrats pluriannuels conclus avec nos clients et nous devons exercer des jugements relativement au moment auquel nous nous sommes acquittés de nos obligations de prestation envers nos clients, que ce soit progressivement ou à un moment précis. Les produits tirés des services sont comptabilisés en fonction de l'accès par les clients à nos infrastructures de télécommunications ou de l'utilisation qu'ils en font; nous sommes d'avis que cette méthode illustre fidèlement le transfert des services et que les produits d'exploitation sont comptabilisés au moment où les services sont accessibles ou rendus. Nous considérons que nos obligations de prestation découlant de la vente d'équipement ont été acquittées lorsque le matériel a été livré aux utilisateurs finaux et accepté par ceux-ci (se reporter à la *note 1 e*).
  - En ce qui a trait principalement aux transactions génératrices de produits relativement aux appareils mobiles, nous devons exercer des jugements pour déterminer si les tiers revendeurs qui fournissent du matériel à nos clients agissent à titre de mandants ou de mandataires dans le cadre des transactions. En tenant compte des indicateurs pertinents, nous avons conclu que le fait de considérer les revendeurs comme agissant à titre de mandataires, uniquement aux fins comptables, est plus

Indique une méthode comptable exigeant de notre part un choix plus important parmi les méthodes comptables ou un jugement plus important.

représentatif de la substance économique des transactions, car nous sommes le principal obligé à l'égard des utilisateurs finaux. Ce jugement fait en sorte qu'aucun produit tiré de l'équipement n'est comptabilisé au moment où les stocks sont transférés aux tiers revendeurs.

- Nous versons une rémunération aux tiers revendeurs et à nos employés qui génèrent des produits, et nous devons exercer des jugements pour déterminer si cette rémunération fondée sur les ventes constitue des coûts engagés aux fins de l'obtention de contrats avec des clients qui devraient être comptabilisés à l'actif (se reporter à la *note 20*). Nous sommes d'avis que la rémunération qui peut être attribuée indirectement à l'obtention d'un contrat avec un client, étant donné que le montant d'une telle rémunération pourrait être touché autrement que par la simple obtention du contrat, devrait être comptabilisée en charges lorsqu'elle est engagée; la rémunération directement attribuable à l'obtention d'un contrat avec un client devrait être comptabilisée à l'actif et subséquemment amortie sur une base systématique lorsque nos obligations de prestation connexes sont remplies.

  Nous devons également exercer un jugement relativement à la comptabilisation à l'actif des coûts engagés aux fins de l'exécution de contrats conclus avec des clients qui génèrent des produits. Ces coûts d'exécution sont les coûts engagés pour établir, mettre en service ou autrement mettre en œuvre des services impliquant l'accès à notre infrastructure de télécommunications ou son utilisation, qui ne seraient autrement pas comptabilisés à l'actif à titre d'immobilisations corporelles et d'immobilisations incorporelles (se reporter à la *note 20*).

- La décision d'amortir les immobilisations corporelles (y compris les actifs au titre de droits d'utilisation) et incorporelles amortissables selon le mode linéaire, car nous croyons que cette méthode reflète plus fidèlement 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 concerne la distinction que nous faisons depuis toujours entre les activités et les flux de trésorerie de nos unités fonctionnelles (distinction qui s'applique également à la répartition des charges directes et indirectes ainsi que des dépenses d'investissement). Il est souvent difficile de faire une distinction claire et objective entre les activités et les flux de trésorerie de nos unités fonctionnelles, ainsi qu'entre les actifs à l'origine de ces flux de trésorerie. Le fait qu'il soit difficile de faire cette distinction atteste de l'interdépendance de nos unités fonctionnelles. À mesure que nos activités évoluent, il se pourrait également que de nouvelles unités génératrices de trésorerie soient créées.
- Le point de vue selon lequel nos licences de spectre qui sont octroyées par Innovation, Sciences et Développement économique Canada (y compris les licences de spectre qui nous ont été subordonnées) seront vraisemblablement renouvelées, et que nous avons l'intention de les renouveler et que nous estimons avoir la capacité financière et opérationnelle de les renouveler et que, par conséquent, elles ont une durée d'utilité indéterminée, comme il est décrit plus en détail à la *note 18 e)*.
- En ce qui a trait au test de dépréciation annuel des immobilisations incorporelles à durée d'utilité indéterminée et du goodwill, dans certains cas, nous pourrions devoir émettre des jugements relativement à la répartition de nos actifs nets (y compris les actifs communs et administratifs partagés) entre nos unités génératrices de trésorerie lorsque vient le temps de déterminer leur valeur comptable.
- La décision, à l'égard des réclamations et poursuites, comme il est décrit plus en détail à la *note 29 a)*, à savoir si un élément constitue un passif éventuel ou si une sortie de ressources est probable et doit donc être comptabilisée comme une provision.

Indique une méthode comptable exigeant de notre part un choix plus important parmi les méthodes comptables ou un jugement plus important.

c) Instruments financiers – comptabilisation et évaluation

À l'égard de la comptabilisation et de l'évaluation des instruments financiers, nous avons adopté les politiques suivantes :

- Les achats ou les ventes dans le délai normalisé d'actifs financiers ou de passifs financiers (à savoir les achats ou les ventes qui nécessitent une remise réelle d'actifs ou de passifs financiers) sont comptabilisés à la date de règlement. Nous avons choisi cette méthode puisqu'il n'était pas prévu que les avantages de l'utilisation de la méthode applicable à la date de transaction allaient excéder les coûts découlant de la sélection et de la mise en œuvre de cette méthode.
- Les coûts de transaction, autres que ceux concernant les éléments détenus à des fins de transaction, sont inclus dans la juste valeur initiale de l'actif ou du passif financier acquis. Nous avons choisi cette méthode, car nous sommes d'avis qu'elle donne lieu à un meilleur appariement des coûts de transaction avec les périodes au cours desquelles nous bénéficions de ces coûts.
- Un contrat visant la réception de crédits au titre de l'énergie renouvelable et l'accord d'achat d'énergie virtuel connexe (que nous concluons dans le cadre de notre engagement à réduire notre empreinte carbone) constituent des unités de comptabilisation distinctes. Nous avons choisi cette méthode, car nous sommes d'avis que la réception des crédits au titre de l'énergie renouvelable constitue un contrat à exécuter et que l'accord d'achat d'énergie virtuel répond à la définition d'un dérivé.

d) Comptabilité de couverture

Généralités

Nous appliquons la comptabilité de couverture aux instruments financiers utilisés pour établir les relations de couverture du risque de change désignées en ce qui concerne certains engagements à l'égard d'achats futurs libellés en dollars américains et les remboursements de titres de créance, comme il est présenté à la *note 4 a)* et *d)*.

Comptabilité de couverture

L'objectif de la comptabilité de couverture, en ce qui a trait à nos relations de couverture désignées, est d'assurer que les profits et les pertes compensatoires sont comptabilisés au cours des mêmes périodes. Nous avons choisi d'appliquer la comptabilité de couverture, car nous croyons que celle-ci reflète plus fidèlement la substance économique des transactions sous-jacentes.

Afin d'appliquer la comptabilité de couverture, une corrélation étroite (qui indique l'efficacité) est nécessaire entre la variation compensatoire de la valeur liée au risque des instruments financiers (les « éléments de couverture ») utilisés pour établir les relations de couverture du risque désignées et la totalité, ou une partie, de l'actif, du passif ou de la transaction présentant un risque identifié pour lequel nous avons pris des mesures (les « éléments couverts »). Nous évaluons l'efficacité anticipée des relations de couverture désignées lors de la mise en place et leur efficacité réelle pour chaque période de présentation de l'information financière par la suite. Nous considérons une relation de couverture désignée comme étant efficace si les conditions essentielles suivantes de l'élément de couverture et de l'élément couvert sont les mêmes : le montant nominal de référence de l'élément de couverture et le montant en capital de l'élément couvert; les dates d'échéance; les dates de paiement; et l'indice des taux d'intérêt (selon le cas). Comme il est indiqué à la *note 4 i)*, toute inefficacité, comme celle qui résulterait d'un écart entre le montant nominal de référence de l'élément de couverture et le montant en capital de l'élément couvert, ou d'une relation de couverture désignée auparavant efficace qui devient inefficace, est reflétée dans les états consolidés du résultat net et du résultat global au poste « Coûts de financement » si elle est liée à la dette à long terme et au poste « Achat de biens et services » si elle est liée à des engagements d'achats futurs libellés en dollars américains.

Actifs et passifs de couverture

Dans le cadre de l'application de la comptabilité de couverture, un montant (la « valeur de couverture ») est comptabilisé aux états consolidés de la situation financière relativement à la juste valeur des éléments de couverture. L'écart net, le cas échéant, entre les montants comptabilisés en résultat net et les montants nécessaires pour refléter la juste valeur des éléments de couverture de flux de trésorerie désignés comptabilisée aux états consolidés de la situation financière, est comptabilisé à titre de composante des autres éléments du résultat global, comme il est indiqué à la *note 11*.

Indique une méthode comptable exigeant de notre part un choix plus important parmi les méthodes comptables ou un jugement plus important.

e) Comptabilisation des produits

Généralités

Nous tirons la majeure partie de nos produits liés aux services de solutions technologiques de TELUS des services d'accès à notre infrastructure de télécommunications et de l'utilisation de celle-ci, y compris :

- Le réseau mobile (voix et données);
- Les services de données fixes (qui comprennent les services de protocole Internet, les services de télévision, les services d'hébergement, les services de technologies de l'information gérées et les services fondés sur l'infonuagique, de même que les services de sécurité résidentielle et d'entreprise);
- Les services de voix fixes;
- Les services liés à la santé.

Le reste de nos produits tirés des solutions technologiques de TELUS [équipement relatif au secteur des services mobiles et autres services, équipement relatif au secteur des services fixes et autres services, services liés à l'agriculture et aux biens de consommation (qui comprennent des logiciels, des services de gestion de données et des technologies intelligentes pour la chaîne alimentaire et les biens de consommation axées sur l'analytique de données)] provient surtout de la fourniture de produits et de la prestation de services facilitant l'accès à l'infrastructure de télécommunications ainsi que l'utilisation de celle-ci. Les produits tirés des services de notre secteur Expérience client propulsée par le numérique – TELUS International proviennent de la prestation de solutions d'expérience client numérique, y compris des solutions d'intelligence artificielle et de gestion de contenu.

Nous offrons à nos clients des solutions complètes et intégrées pour répondre à leurs besoins. Ces solutions supposent parfois la prestation de plusieurs services et la livraison de plusieurs produits (nos obligations de prestation) à des moments différents ou sur des périodes différentes. Comme le mentionne la *note 1 b)*, il s'agit d'un jugement important pour nous. Tel qu'il est requis, les obligations de prestation liées à ces arrangements à éléments multiples sont identifiées, et le prix de transaction pour l'ensemble de l'arrangement à éléments multiples est déterminé et réparti entre les obligations de prestation en fonction des prix de vente spécifiques relatifs pour chacune; nous appliquons ensuite les méthodes pertinentes en matière de comptabilisation des produits afin que les produits soient comptabilisés lorsque (ou à mesure que) nous remplissons les obligations de prestation. Dans la mesure où une contrepartie variable est incluse dans le calcul du prix de transaction minimal, on le considère comme le « montant minimal dépensé » requis dans le cadre d'un contrat avec un client. Les produits tirés des services découlant de contrats conclus avec des clients comportent habituellement une contrepartie variable, puisque les clients peuvent continuellement ajouter ou retirer des caractéristiques et des services, et que l'utilisation par les clients de notre infrastructure de télécommunications peut excéder l'utilisation de base prévue à leur contrat.

Aux fins de l'application d'IFRS 15, *Produits des activités ordinaires tirés de contrats conclus avec des clients*, nos contrats conclus avec les clients ne sont pas considérés comme comportant une importante composante financement. À l'exception des paiements initiaux liés au matériel qui peuvent être exigés en vertu des contrats conclus avec les clients et des ventes en libre-service de matériel et d'accessoires en magasin, les paiements sont généralement exigés dans les 30 jours suivant la date de facturation. La facturation est habituellement produite sur une base mensuelle.

Les contrats multiples conclus avec un seul et même client sont généralement comptabilisés comme des arrangements distincts. Lorsque nous concluons des contrats multiples avec un client au cours d'une courte période, les contrats sont revus comme un ensemble afin de s'assurer, tout comme avec les arrangements à éléments multiples, que leurs prix de transaction relatifs sont appropriés.

La comptabilisation au titre des contrats de location est appliquée à une unité de comptabilisation si elle confère à un client le droit d'utiliser un actif spécifique pourvu qu'elle ne confère pas les avantages et les risques inhérents à la propriété.

Nos produits sont comptabilisés, déduction faite de toute taxe à valeur ajoutée ou taxe de vente facturée au client simultanément à une transaction génératrice de produits.

Nous avons recours aux mesures de simplification de la comptabilisation des produits suivantes, prévues par IFRS 15, *Produits des activités ordinaires tirés de contrats conclus avec des clients* :

- Aucun ajustement du montant de la contrepartie prévue au contrat pour tenir compte de l'incidence des composantes financement lorsque nous prévoyons, à la passation du contrat, que l'incidence de la composante financement est négligeable à l'échelle d'un contrat individuel.

Indique une méthode comptable exigeant de notre part un choix plus important parmi les méthodes comptables ou un jugement plus important.

- Aucun report des coûts d'obtention du contrat lorsque la période d'amortissement de ces coûts serait de un an ou moins.
- Au moment de l'estimation des prix de transaction minimaux affectés aux obligations de prestation résiduelles non remplies, ou remplies partiellement, à l'exclusion des montants découlant des contrats dont la durée initiale attendue ne dépasse pas un an ainsi que des montants découlant de contrats à l'égard desquels nous pourrions comptabiliser et facturer des produits dont le montant correspond directement à nos obligations de prestation remplies.

Actifs sur contrat
Plusieurs de nos arrangements à éléments multiples découlent du regroupement de la vente d'équipement (un appareil mobile, par exemple) avec une période de service contractuelle. Même si le client reçoit l'équipement à la passation du contrat et que les produits liés à l'obligation de prestation connexe remplie sont comptabilisés à ce moment, le paiement du client pour l'équipement sera dans les faits reçu progressivement sur la durée du contrat de service, dans la mesure où il n'est pas reçu à titre de somme forfaitaire à la passation du contrat. L'écart entre les produits tirés de l'équipement comptabilisés et le montant connexe cumulé facturé au client est comptabilisé dans les états consolidés de la situation financière à titre d'actif sur contrat ou de montant non facturé à recevoir des clients au titre du financement, selon la forme du contrat.

Des actifs sur contrat peuvent également survenir lorsque nous versons une contrepartie à un client. Lorsque nous ne tirons aucun avantage identifiable distinct de la remise d'une contrepartie à un client, le montant de la contrepartie est comptabilisé en diminution des produits plutôt que comme une charge. Ces montants sont inclus dans le calcul du prix de transaction afin d'être répartis sur les arrangements à éléments multiples.

- Certaines formes de contrepartie versée à un client, à la passation du contrat, comme des rabais (y compris des cartes prépayées autres que bancaires), ou de l'équipement, sont considérées comme des obligations de prestation dans un arrangement à éléments multiples. Même si l'obligation de prestation est remplie à la passation du contrat, le paiement du client relativement à l'obligation de prestation sera dans les faits reçu progressivement sur la durée du contrat de service connexe. L'écart entre les produits découlant de l'obligation de prestation remplie et le montant connexe facturé de façon cumulative au client est comptabilisé dans les états consolidés de la situation financière à titre d'actif sur contrat.
- Les autres formes de contrepartie offerte à un client et remise à la passation du contrat ou au cours d'une période, comme des rabais (y compris des cartes prépayées autres que bancaires), pourraient faire en sorte que nous ne recevions aucun avantage identifiable et distinct et ne sont par conséquent pas considérées comme des obligations de prestation. De telles contreparties sont comptabilisées comme une réduction des produits échelonnée sur la durée du contrat. L'écart entre la contrepartie offerte et le montant connexe comptabilisé à titre de réduction des produits est comptabilisé dans les états consolidés de la situation financière à titre d'actif sur contrat.

Passifs sur contrat
La facturation par anticipation est comptabilisée lorsque la facturation a lieu avant notre prestation des services connexes, et elle est portée aux produits dans la période au cours de laquelle les services sont rendus ou l'équipement est fourni (se reporter à la *note 24*). De même, les frais initiaux afférents au branchement et à l'activation de comptes clients sont différés et comptabilisés sur la durée moyenne prévue de la relation d'affaires avec les clients, lorsqu'une telle mesure est appropriée.

Coûts d'acquisition du contrat et coûts liés à l'exécution du contrat
Les coûts d'acquisition du contrat (habituellement des commissions) et les coûts liés à l'exécution du contrat seront comptabilisés à l'actif et passés en charges, habituellement, sur la durée du contrat, sur une base rationnelle et systématique, conformément au mode de transfert des biens ou services auxquels l'actif sur contrat est associé. L'amortissement de ces coûts est compris dans les états consolidés du résultat net et du résultat global comme une composante du poste « Achat de biens et services », à l'exception des montants versés à nos employés qui sont inclus dans la charge au titre des avantages du personnel.

Indique une méthode comptable exigeant de notre part un choix plus important parmi les méthodes comptables ou un jugement plus important.

Le coût total du matériel mobile vendu aux clients et les frais de publicité et de promotion liés à l'acquisition initiale de clients sont passés en charges lorsqu'ils sont engagés; les coûts du matériel nous appartenant situé dans les établissements des clients et les frais d'installation connexes sont comptabilisés à l'actif lorsqu'ils sont engagés. Les frais liés à la production publicitaire, au temps d'antenne et à l'espace publicitaire sont passés en charges lorsqu'ils sont engagés.

Services de voix et de données
Nous comptabilisons les produits selon la méthode de la comptabilité d'engagement et y incluons une estimation des produits gagnés mais non facturés. Les produits tirés des services mobiles et fixes sont comptabilisés en fonction de l'accès à notre infrastructure de télécommunications et de l'utilisation de celle-ci et des frais contractuels.

La facturation par anticipation est comptabilisée lorsque la facturation a lieu avant notre 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.

Équipement relatif au secteur des services mobiles et autres
Nous comptabilisons les produits d'exploitation tirés de notre gamme de produits, y compris les montants liés aux appareils mobiles vendus aux revendeurs et à l'équipement pour les locaux des clients, au moment où les produits sont livrés aux clients finaux et acceptés par ceux-ci, quel que soit le moyen de livraison du produit. En ce qui concerne les appareils mobiles vendus aux revendeurs, nous nous considérons comme étant le principal obligé à l'égard des clients finaux. Les produits tirés des contrats de location simple d'équipement sont comptabilisés selon une formule à la fois systématique et logique (normalement le mode linéaire) sur la durée du bail. Nous comptabilisons les produits qui découlent des programmes d'aide aux employés et à la famille et des solutions logicielles (y compris l'administration des avantages du personnel) dans la période comptable au cours de laquelle ils sont fournis.

Nous comptabilisons les produits qui découlent de notre prestation de solutions d'expérience client numérique, y compris les solutions d'intelligence artificielle et de gestion de contenu, dans la période comptable au cours de laquelle ils sont fournis, en fonction habituellement de modèles de facturation par heure de production ou par transaction.

f) Amortissement des immobilisations corporelles et incorporelles et perte de valeur

Amortissement des immobilisations corporelles et incorporelles
Les immobilisations corporelles (y compris les actifs au titre de droits d'utilisation) sont amorties selon le mode linéaire sur leur durée d'utilité estimative (sur la durée du contrat de location en ce qui concerne les actifs au titre de droits d'utilisation) déterminée à partir d'un processus continu d'analyse de la durée d'utilité des actifs. L'amortissement comprend l'amortissement des améliorations locatives, qui sont en général amorties sur leur durée de service moyenne prévue ou sur la durée du bail connexe, selon la moins longue des deux durées. Les immobilisations incorporelles ayant une durée d'utilité déterminée (les « immobilisations incorporelles amortissables ») sont amorties selon le mode linéaire sur leur durée d'utilité estimative, laquelle est revue au moins sur une base annuelle et ajustée au besoin. Comme le mentionne la *note 1 b)*, le recours au mode d'amortissement linéaire représente un jugement important pour nous.

Indique une méthode comptable exigeant de notre part un choix plus important parmi les méthodes comptables ou un jugement plus important.

La durée d'utilité estimative de la plupart de nos immobilisations corporelles (y compris les actifs au titre de droits d'utilisation) et de nos immobilisations incorporelles amortissables se détaille comme suit :

	Durée d'utilité estimative
Immobilisations corporelles (y compris les actifs au titre de droits d'utilisation) amortissables	
Actifs liés au réseau	
À l'extérieur des installations	17 à 40 ans
À l'intérieur des installations	4 à 25 ans
Équipement relatif aux stations du secteur des services mobiles	5 à 7 ans
Actifs au titre de droits d'utilisation liés aux contrats de location d'immeubles	5 à 20 ans
Autres éléments des immobilisations corporelles amortissables et actifs au titre de droits d'utilisation	3 à 40 ans
Immobilisations incorporelles amortissables	
Contrats avec les clients et relations clients connexes	4 à 15 ans
Abonnés des services fixes	25 ans
Logiciels	3 à 10 ans
Servitudes, actifs d'externalisation ouverte et autres	5 à 30 ans

Perte de valeur – généralités

Le test de dépréciation compare la valeur comptable des actifs ou des unités génératrices de trésorerie faisant l'objet du test avec leur valeur recouvrable (la valeur recouvrable étant la valeur la plus élevée entre les deux valeurs suivantes : la valeur d'utilité de l'actif ou de l'unité génératrice de trésorerie ou sa juste valeur diminuée des coûts de sortie). Comme le mentionne la *note 1 b)*, il s'agit d'une estimation importante pour nous. Les pertes de valeur sont immédiatement comptabilisées dans la mesure où la valeur comptable de l'actif ou de l'unité génératrice de trésorerie excède sa valeur recouvrable. Advenant une hausse ultérieure de la valeur recouvrable d'actifs ou d'unités génératrices de trésorerie ayant subi une perte de valeur, les pertes de valeur précédemment comptabilisées (pour un actif autre que le goodwill) peuvent être reprises dans la mesure où la reprise ne découle pas d'une désactualisation et que la valeur comptable qui en résulte ne soit pas supérieure à la valeur comptable qui aurait été déterminée si aucune perte de valeur n'avait été comptabilisée précédemment.

Perte de valeur – immobilisations corporelles et immobilisations incorporelles amortissables

Le processus continu d'analyse de la durée d'utilité des actifs tient compte de certains facteurs comme le moment où survient l'obsolescence technologique, les pressions concurrentielles et les plans d'utilisation future de l'infrastructure et le climat; de telles considérations peuvent aussi indiquer que la valeur comptable d'un actif pourrait ne pas être recouvrable, auquel cas une perte de valeur est comptabilisée.

Perte de valeur – immobilisations incorporelles à durée d'utilité indéterminée; goodwill

La valeur comptable des immobilisations incorporelles à durée d'utilité indéterminée et du goodwill est soumise à un test de dépréciation périodique. Les immobilisations incorporelles à durée d'utilité indéterminée et le goodwill doivent être soumis à un test de dépréciation au moins une fois par année, mais la fréquence de ce test est généralement dictée par les événements et les changements de situation pertinents, le cas échéant. Nous avons choisi le mois de décembre pour effectuer notre test annuel.

Nous évaluons nos immobilisations incorporelles à durée d'utilité indéterminée en comparant la valeur recouvrable de nos unités génératrices de trésorerie à leur valeur comptable (y compris les immobilisations incorporelles à durée d'utilité indéterminée affectées à une unité génératrice de trésorerie, mais excluant tout goodwill affecté à une unité génératrice de trésorerie). Dans la mesure où la valeur comptable de l'unité génératrice de trésorerie (y compris les immobilisations incorporelles à durée d'utilité indéterminée affectées à une unité génératrice de trésorerie, mais excluant tout goodwill affecté à une unité génératrice de trésorerie) est supérieure à sa valeur recouvrable, le montant excédentaire serait comptabilisé en réduction de la valeur comptable des immobilisations incorporelles à durée d'utilité indéterminée.

Après avoir procédé à l'évaluation des immobilisations incorporelles à durée d'utilité indéterminée, nous évaluons le goodwill en comparant la valeur recouvrable de nos unités génératrices de trésorerie (ou groupes d'unités génératrices de trésorerie) à leur valeur comptable (y compris les immobilisations incorporelles à durée d'utilité indéterminée et tout goodwill affectés à une unité génératrice de trésorerie ou à un groupe

Indique une méthode comptable exigeant de notre part un choix plus important parmi les méthodes comptables ou un jugement plus important.

d'unités génératrices de trésorerie). Dans la mesure où la valeur comptable d'une unité génératrice de trésorerie (y compris les immobilisations incorporelles à durée d'utilité indéterminée et tout goodwill affectés à l'unité génératrice de trésorerie) est supérieure à sa valeur recouvrable, le montant excédentaire serait d'abord comptabilisé en réduction de la valeur comptable du goodwill et le reste serait comptabilisé au prorata en réduction des valeurs comptables des actifs de l'unité génératrice de trésorerie.

g) Conversion des devises

Les transactions commerciales conclues en devises sont converties en dollars canadiens aux taux de change en vigueur au moment des transactions. Les actifs et les passifs monétaires libellés en devises sont convertis en dollars canadiens, aux taux de change en vigueur à la date de l'état de la situation financière, et les profits ou les pertes qui en résultent sont comptabilisés dans les états consolidés du résultat net et du résultat global comme une composante des coûts de financement, tel qu'il est indiqué à la *note 9*. La comptabilité de couverture est appliquée en certaines circonstances précises qui sont décrites plus en détail à la *note 1 d)* précédente.

Certaines de nos filiales et entreprises associées 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 et entreprises associées sont comptabilisés à titre de composante des autres éléments du résultat global présentés à la *note 11*.

h) Impôt sur le résultat et autres impôts et taxes

Nous appliquons la méthode du report variable pour la comptabilisation de l'impôt sur le résultat. Comme le mentionne la *note 1 b)*, il s'agit d'une estimation importante pour nous. Selon cette méthode, l'impôt exigible est comptabilisé pour l'impôt estimatif à payer de l'exercice considéré. Des actifs et passifs d'impôt différé sont comptabilisés pour les différences temporaires entre les valeurs fiscale et comptable des actifs et des passifs, ainsi que pour tout avantage fiscal découlant du report des pertes et des crédits d'impôt à l'investissement aux exercices à venir dont la réalisation est plus probable qu'improbable. Les montants comptabilisés à l'égard des actifs et passifs d'impôt différé sont établis en fonction du moment prévu de la résorption des différences temporaires ou de l'utilisation des pertes fiscales et de l'application des taux d'imposition quasi adoptés au moment de la résorption ou de l'utilisation.

Nous comptabilisons la totalité des variations des taux d'imposition quasi adoptés ayant une incidence sur les actifs et les passifs d'impôt différé pendant la période au cours de laquelle les variations sont quasi adoptées. Nous comptabilisons les variations des estimations des soldes d'impôt d'exercices précédents comme des révisions des estimations durant la période au cours de laquelle la variation de l'estimation s'est produite; nous avons choisi cette approche, car l'accent qui est mis sur l'état de la situation financière est plus conforme à la méthode du report variable pour la comptabilisation de l'impôt sur le résultat.

Nos activités sont complexes, et les interprétations, les règlements, les lois et la jurisprudence liés à l'impôt au pays et à l'étranger changent constamment. Par conséquent, il y a habituellement certaines des questions fiscales qui sont ambiguës et qui se traduisent par des positions incertaines sur le plan fiscal. Nous comptabilisons l'avantage d'impôt sur le résultat d'une position incertaine uniquement lorsqu'il est plus probable qu'improbable que le traitement fiscal définitif de la position adoptée donnera lieu à la réalisation de l'avantage d'impôt sur le résultat. Cependant, cela ne signifie pas que les autorités fiscales ne peuvent remettre en question ces positions. Nous comptabilisons un montant à titre de charges d'intérêts courus sur le passif d'impôt exigible qui n'a pas été acquitté, lesquelles incluraient les intérêts et les pénalités découlant des positions incertaines sur le plan fiscal. Nous incluons ces charges dans les états consolidés du résultat net et du résultat global comme une composante des coûts de financement.

Nos activités de recherche et développement peuvent être admissibles à des crédits d'impôt à l'investissement pour lesquels l'admissibilité constitue une question complexe. Nous comptabilisons les crédits d'impôt à l'investissement uniquement lorsqu'il existe une assurance raisonnable que l'admissibilité finale de nos activités de recherche et développement se traduira par la réception de ces crédits d'impôt, lesquels sont alors comptabilisés selon la méthode de la réduction du coût, en vertu de laquelle ils sont déduits des dépenses ou des actifs auxquels ils se rapportent, comme il est indiqué à la *note 10 c)*.

Indique une méthode comptable exigeant de notre part un choix plus important parmi les méthodes comptables ou un jugement plus important.

i) Rémunération fondée sur des actions

Généralités

Lorsque la rémunération fondée sur des actions prévoit l'acquisition des droits en une seule fois à un moment futur précis (« acquisition en bloc »), nous comptabilisons la charge de manière linéaire sur la période d'acquisition des droits. Lorsque la rémunération fondée sur des actions prévoit l'acquisition des droits par tranches (« acquisition graduelle »), nous comptabilisons la charge selon la méthode de répartition accélérée. Une estimation des déchéances au cours de la période d'acquisition des droits est effectuée à la date de l'attribution de la rémunération fondée sur des actions; cette estimation est ajustée pour tenir compte des données réelles.

Unités d'actions restreintes

En ce qui a trait aux unités d'actions restreintes qui ne sont assujetties ni à une option de règlement en capitaux propres ni à des conditions de performance liées au marché, comme il est présenté à la *note 14 b)*, nous comptabilisons un passif égal au nombre des unités d'actions restreintes sur lesquelles les droits sont acquis, multiplié par la juste valeur de marché des actions ordinaires correspondantes à la fin de la période de présentation de l'information financière. De la même façon, nous comptabilisons un passif pour le sous-ensemble nominal de nos unités d'actions restreintes qui ne sont pas assujetties à une option de règlement en capitaux propres mais qui sont assujetties à des conditions de performance liées au marché en utilisant une juste valeur déterminée au moyen du modèle de simulation de Monte Carlo. Les unités d'actions restreintes qui sont assujetties à une option de règlement en capitaux propres sont comptabilisées comme des instruments de capitaux propres. La charge liée aux unités d'actions restreintes dont les droits ne seront en fin de compte pas acquis est contrepassée en diminution de la charge qui a été auparavant enregistrée pour celles-ci.

Attributions d'options sur actions

La juste valeur des attributions d'options sur actions est déterminée à la date d'attribution et est comptabilisée dans les états financiers. Le produit de l'exercice des attributions d'options sur actions est porté au crédit du capital social, tout comme le sont les justes valeurs à la date d'attribution comptabilisées à l'égard des attributions d'options sur actions exercées.

Les attributions d'options sur actions comportant une option de règlement en capitaux propres net, comme il est indiqué à la *note 14 d)*, sont comptabilisées à titre d'instruments de capitaux propres. Nous avons choisi la méthode de comptabilité à la juste valeur des instruments de capitaux propres pour l'option de règlement en capitaux propres net étant donné qu'elle est conforme au traitement comptable appliqué aux attributions d'options sur actions connexes.

j) Régimes d'avantages du personnel futurs

Régimes à prestations définies

Nous comptabilisons des montants au titre de nos obligations découlant des régimes à prestations définies du personnel ainsi que les coûts connexes, déduction faite des actifs des régimes. Le coût des prestations de retraite et autres avantages de retraite gagnés par les employés est établi par calculs actuariels selon la méthode de répartition des prestations constituées au prorata des services, à partir des hypothèses les plus probables de la direction concernant la progression des salaires et l'âge de départ à la retraite des employés. Aux fins du calcul du bénéfice net, l'intérêt net de chaque régime, qui est le produit du surplus (déficit) du régime multiplié par le taux d'actualisation, est inclus à titre de composante des coûts de financement, comme il est décrit à la *note 9*.

Un montant qui reflète l'incidence de tout écart entre le taux d'actualisation et le taux de rendement réel des actifs d'un régime est inclus à titre de composante des réévaluations au titre des régimes à prestations définies du personnel dans les autres éléments du résultat global, comme il est décrit aux *notes 11* et *15*. Nous déterminons le montant maximal des avantages économiques découlant des actifs au titre des régimes en fonction des diminutions des cotisations futures aux régimes.

Au moins une fois par année, les hypothèses clés portant sur les régimes à prestations définies sont évaluées et révisées au besoin. Comme le mentionne la *note 1 b)*, il s'agit d'estimations importantes pour nous.

Régimes à cotisations définies

Nous comptabilisons le régime de retraite des travailleurs des télécommunications et le régime de retraite de la fonction publique de la Colombie-Britannique, qui couvrent certains de nos employés et offrent des prestations définies à leurs membres, selon la méthode de

Indique une méthode comptable exigeant de notre part un choix plus important parmi les méthodes comptables ou un jugement plus important.

comptabilisation des régimes à cotisations définies. En l'absence de réglementation aux fins du calcul de la quote-part de la situation financière et de la performance du régime sous-jacentes attribuables à chaque employeur participant aux régimes et en l'absence d'ententes contractuelles entre les régimes et les employeurs participants sur le financement de tout déficit (ou distribution de tout surplus), nous comptabilisons ces régimes comme des régimes à cotisations définies conformément à la Norme comptable internationale 19, *Avantages du personnel*.

k) Trésorerie et placements temporaires, montant net

La trésorerie et les placements temporaires, qui peuvent comprendre des instruments du marché monétaire échéant à trois mois ou moins de leur date d'achat, sont présentés déduction faite des éléments en circulation, y compris les chèques émis mais qui n'ont pas fait l'objet de compensation par les banques concernées à la date de l'état de la situation financière. Le montant net de la trésorerie et des placements temporaires est classé comme un passif à l'état de la situation financière lorsque le montant total de l'ensemble des chèques émis mais qui n'ont pas fait l'objet de compensation par les banques concernées excède le montant de la trésorerie et des placements temporaires. Lorsque le montant net de la trésorerie et des placements temporaires est classé comme un passif, il peut aussi inclure les montants à découvert prélevés sur nos facilités bancaires bilatérales, qui sont renouvelées chaque jour et qui sont décrites plus en détail à la *note 22*.

l) Stocks

Nos stocks se composent essentiellement d'appareils mobiles, de pièces et d'accessoires d'un montant total de 369 millions de dollars au 31 décembre 2023 (2022 – 414 millions de dollars), de même que d'équipement de communications détenu en vue de leur revente. Les stocks sont évalués au moindre du coût et de la valeur nette de réalisation et le coût est établi selon la méthode du coût moyen. Le coût des biens vendus pour l'exercice clos le 31 décembre 2023 totalisait 2,4 milliards de dollars (2022 – 2,3 milliards de dollars).

m) Immobilisations corporelles; immobilisations incorporelles

Généralités

Les immobilisations corporelles et les immobilisations incorporelles sont comptabilisées au coût historique, lequel comprend, dans le cas d'immobilisations corporelles construites par nous, le coût des matériaux et de la main-d'œuvre directe et les frais généraux connexes. En ce qui concerne les logiciels créés à l'interne et pour usage interne, les coûts historiques comptabilisés comprennent les coûts des matériaux, les coûts de la main-d'œuvre ainsi que les coûts directement liés à la main-d'œuvre. Lorsque les projets de construction d'immobilisations corporelles sont d'une importance suffisante et d'une durée appréciable, nous inscrivons à l'actif un montant pour le coût des fonds utilisés pour financer la construction, comme l'indique la *note 9*. Le taux servant au calcul du coût de financement comptabilisé à l'actif est fondé sur notre coût moyen pondéré des emprunts enregistré au cours de la période de présentation de l'information financière.

Lorsque nous vendons des immobilisations corporelles, la valeur comptable nette est portée en réduction du produit de la vente, et l'écart, comme le mentionne la *note 7*, est comptabilisé dans les états consolidés du résultat net et du résultat global à titre de composante du poste « Autres produits ».

Obligations liées à la mise hors service d'immobilisations

Les provisions pour passifs, comme l'indique la *note 25*, sont comptabilisées à l'égard des obligations légales, contractuelles ou juridiques, normalement au moment où elles sont engagées, relativement à la mise hors service d'immobilisations corporelles (principalement certains actifs des composantes « à l'extérieur des installations » et « équipement relatif aux stations du secteur des services mobiles ») lorsque ces obligations découlent de l'acquisition, de la construction, de la mise en valeur ou de l'exploitation normale des actifs en question. Comme le mentionne la *note 1 b)*, il s'agit d'une estimation importante pour nous. Les obligations sont mesurées initialement à leur juste valeur (déterminée à l'aide d'une méthode d'actualisation), et les coûts qui en découlent sont comptabilisés à l'actif à même la valeur comptable de l'actif visé. Au cours des périodes subséquentes, les provisions pour ces passifs sont ajustées pour tenir compte de l'augmentation attribuable à la désactualisation, de toute

Indique une méthode comptable exigeant de notre part un choix plus important parmi les méthodes comptables ou un jugement plus important.

modification du taux d'actualisation fondé sur le marché et de toute modification du montant ou de l'échéancier des flux de trésorerie futurs sous-jacents. Le coût de la mise hors service d'immobilisations comptabilisé à l'actif est amorti de la même façon que l'actif connexe, et l'augmentation attribuable à la désactualisation, comme il est indiqué à la *note 9*, est prise en compte dans les états consolidés du résultat net et du résultat global comme une composante des coûts de financement.

n) Placements

Nous comptabilisons nos participations dans les sociétés sur lesquelles nous exerçons une influence notable, comme il est décrit plus en détail à la *note 21*, selon la méthode de la mise en équivalence. Selon cette méthode, le placement est d'abord comptabilisé au coût et ensuite ajusté pour refléter notre quote-part des bénéfices ou des pertes des entreprises détenues, et le montant des distributions des bénéfices reçus. L'excédent du coût d'un placement mis en équivalence sur sa valeur comptable sous-jacente à la date initiale d'acquisition du placement, sauf pour le goodwill, est amorti sur la durée d'utilité estimative de l'actif sous-jacent auquel le coût excédentaire se rapporte. Aucun excédent du coût n'est attribué en ce qui concerne les placements ultérieurs dans des entreprises associées.

De même, nous comptabilisons nos participations dans les coentreprises immobilières, comme il est décrit plus en détail à la *note 21*, au moyen de la méthode de la mise en équivalence. Les profits et les pertes latents découlant des transactions conclues avec les (y compris les apports aux) coentreprises immobilières sont différés proportionnellement à notre participation restante dans les coentreprises immobilières.

Nous comptabilisons nos autres placements à long terme à leur juste valeur à moins que ceux-ci ne soient des titres de placement qui n'ont pas de cours du marché sur un marché actif ou qui n'ont pas d'autres indications objectives et claires de juste valeur. Lorsque nous ne comptabilisons pas nos autres placements à long terme à leur juste valeur, nous utilisons la méthode du coût en vertu de laquelle les placements sont initialement comptabilisés au coût et les bénéfices obtenus de ces placements ne sont comptabilisés que dans la mesure où ils sont reçus ou à recevoir. Lorsqu'un placement classé dans nos autres placements à long terme subit une baisse de valeur importante ou prolongée, sa valeur comptable est ajustée à sa juste valeur estimative.

Indique une méthode comptable exigeant de notre part un choix plus important parmi les méthodes comptables ou un jugement plus important.

2 faits nouveaux concernant les méthodes comptables

a) Première application des normes, interprétations et modifications des normes et interprétations au cours de la période de présentation de l'information financière

- En février 2021, l'International Accounting Standards Board a publié des modifications à portée limitée à IAS 1, *Présentation des états financiers*, à l'énoncé de pratiques en IFRS 2, *Porter des jugements sur l'importance relative*, et à IAS 8, *Méthodes comptables, changements d'estimations comptables et erreurs*. Les modifications s'appliquent aux exercices ouverts à compter du 1er janvier 2023, mais l'application anticipée était permise. Les modifications exigent que les entités présentent toutes leurs informations significatives sur les méthodes comptables, plutôt que leurs principales méthodes comptables, et clarifient la façon de distinguer les changements de méthodes comptables des changements d'estimations comptables. L'application des modifications n'a actuellement aucune incidence significative sur nos informations financières.
- En mai 2021, l'International Accounting Standards Board a publié des modifications ciblées à IAS 12, *Impôts sur le résultat*. Les modifications s'appliquent aux exercices ouverts à compter du 1er janvier 2023, mais l'application anticipée était permise. Afin de réduire la diversité quant à la présentation de l'information, les modifications précisent que les sociétés sont tenues de comptabiliser l'impôt différé au titre des transactions dans le cadre desquelles des actifs et des passifs sont comptabilisés, comme c'est le cas pour les contrats de location et les obligations liées à la mise hors service (le démantèlement) d'immobilisations. L'application des modifications n'a actuellement aucune incidence significative sur nos informations financières.
- En mai 2023, l'International Accounting Standards Board a publié *Réforme fiscale internationale – Modèle de règles du Pilier Deux (modifications d'IAS 12)*, qui a modifié IAS 12, *Impôts sur le résultat*. Les modifications prévoient une exemption temporaire, dont nous

nous sommes prévalus, de l'obligation de comptabilisation de l'impôt différé découlant du modèle de règles du Pilier Deux de l'Organisation de coopération et de développement économiques (l'« OCDE »), de telles règles garantissant que les grandes sociétés multinationales seront assujetties à un taux d'imposition minimum de 15 % dans chaque territoire où elles exercent leurs activités. Les modifications visent à assurer la cohérence et la comparabilité des états financiers, étant donné qu'il est attendu que le rythme et le calendrier de mise en œuvre des règles de l'OCDE différeront d'un territoire à l'autre. Les modifications s'appliquent aux exercices ouverts à compter du 1er janvier 2023. Nous évaluons actuellement l'incidence de la norme modifiée, mais nous ne prévoyons pas que l'application des modifications aura une incidence significative sur nos informations financières.

b) Normes, interprétations et modifications aux normes et interprétations au cours de la période de présentation de l'information financière, qui ne sont pas encore entrées en vigueur et n'ont pas encore été appliquées

- En mai 2023, l'International Accounting Standards Board a publié *Accords de financement de fournisseurs*, qui a modifié IAS 7, *Tableau des flux de trésorerie*, et IFRS 7, *Instruments financiers : Informations à fournir*, et exige des informations quantitatives et qualitatives supplémentaires sur les accords de financement de fournisseurs. Les modifications entrent en vigueur pour les exercices ouverts à compter du 1er janvier 2024, mais l'application anticipée était permise; la présentation de l'information comparative des exercices antérieurs n'est pas requise pour le premier exercice d'application de la nouvelle norme. Nous évaluons actuellement l'incidence des normes modifiées, mais nous ne prévoyons pas que l'application des modifications, comme il est décrit à la *note 23*, aura une incidence significative sur nos informations financières.

3 politiques financières liées à la structure du capital

Généralités

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

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

Nous gérons notre structure du capital financier et ajustons celle-ci en fonction des variations de la conjoncture économique et des caractéristiques des risques liés à nos activités. Afin de maintenir ou d'ajuster notre structure du capital financier, nous pouvons :

- ajuster le montant des dividendes versés aux détenteurs d'actions ordinaires;
- racheter des actions ordinaires à des fins d'annulation dans le cadre d'offres de rachat dans le cours normal des activités;
- émettre de nouvelles actions [y compris des actions ordinaires et des actions à droit de vote subalterne de TELUS International (Cda) Inc.];
- émettre de nouveaux titres de créance afin de remplacer une dette existante dotée de caractéristiques différentes;
- accroître ou réduire le montant des créances vendues à une fiducie de titrisation sans lien de dépendance;

- conclure une nouvelle convention avec une fiducie de titrisation sans lien de dépendance pour remplacer une fiducie de titrisation sans lien de dépendance comportant des caractéristiques différentes.

Nos objectifs financiers en 2023, qui sont revus chaque année, sont demeurés inchangés par rapport à 2022. Nous estimons que nos objectifs financiers s'alignent sur notre stratégie à long terme.

Nous surveillons le capital financier au moyen de diverses mesures, notamment le ratio dette nette/bénéfice avant intérêts, impôt sur le résultat et amortissements (le « BAIIA* ») excluant les coûts de restructuration et autres coûts, les ratios de couverture ainsi que les ratios de distribution.

Ratios d'endettement et de couverture

Le ratio dette nette/BAIIA excluant les coûts de restructuration et autres coûts est calculé comme la dette nette à la fin de la période divisée par le BAIIA excluant les coûts de restructuration et autres coûts sur 12 mois. Historiquement, cette mesure est semblable au ratio de levier financier prévu par les clauses restrictives de nos facilités de crédit. La dette nette et le BAIIA excluant les coûts de restructuration et autres coûts sont des mesures qui n'ont pas de signification normalisée prescrite par les normes IFRS de l'IASB et, par conséquent, il est peu probable qu'elles soient comparables à des mesures semblables présentées par d'autres émetteurs. Le calcul de ces mesures se présente comme dans le tableau qui suit. La dette nette est un élément d'un ratio servant à déterminer la conformité à certaines clauses restrictives s'appliquant à la dette.

Aux 31 décembre ou pour les périodes de 12 mois closes à ces dates (en millions de dollars)	Objectif	**2023**	2022
Composantes des ratios d'endettement et de couverture			
Dette nette[1]		**26 494 $**	24 152 $
BAIIA excluant les coûts de restructuration et autres coûts[2]		**7 148 $**	6 646 $
Montant net des charges d'intérêts[3] *(note 9)*		**1 272 $**	847 $
Ratio d'endettement			
Dette nette/BAIIA excluant les coûts de restructuration et autres coûts	2,20 à 2,70[4]	**3,71**	3,63
Ratios de couverture			
Couverture par le bénéfice[5]		**1,9**	3,6
Couverture des intérêts par le BAIIA excluant les coûts de restructuration et autres coûts[6]		**5,6**	7,8

1 La dette nette et le total du capital investi sont calculés comme suit :

Aux 31 décembre	*Note*	**2023**	2022
Dette à long terme	*26*	**27 349 $**	25 037 $
Frais d'émission de titres de créance portés en déduction de la dette à long terme		**118**	118
(Actifs) passifs dérivés utilisés pour gérer le risque de taux d'intérêt et le risque de change liés à la dette à long terme libellée en dollars américains, montant net		**13**	(80)
Cumul des autres éléments du résultat global découlant des instruments financiers utilisés pour gérer le risque de taux d'intérêt et le risque de change liés à la dette à long terme libellée en dollars américains – compte non tenu des incidences fiscales		**(226)**	(53)
Trésorerie et placements temporaires, montant net		**(864)**	(974)
Emprunts à court terme	*22*	**104**	104
Dette nette		**26 494**	24 152
Actions ordinaires		**16 112**	16 569
Participations ne donnant pas le contrôle		**1 190**	1 089
Moins : cumul des autres éléments du résultat global compris ci-dessus dans les capitaux propres attribuables aux actions ordinaires ainsi que dans les participations ne donnant pas le contrôle		**46**	(133)
Total du capital investi		**43 842 $**	41 677 $

* Le BAIIA n'est pas une mesure financière normalisée en vertu des normes IFRS de l'IASB et pourrait ne pas être comparable à des mesures semblables présentées par d'autres émetteurs; selon notre définition, le BAIIA correspond aux produits d'exploitation et autres produits diminués des achats de biens et services et de la charge au titre des avantages du personnel. Nous présentons le BAIIA parce qu'il constitue une mesure clé à laquelle la direction a recours pour évaluer la performance de nos activités et qu'il sert aussi à déterminer si nous respectons certaines clauses restrictives de nos conventions d'emprunt.

2 Le BAIIA excluant les coûts de restructuration et autres coûts est calculé comme suit :

Exercices clos les 31 décembre	*Note*	**2023**	2022
BAIIA	*5*	**6 431 $**	6 406 $
Coûts de restructuration et autres coûts	*16*	**717**	240
BAIIA excluant les coûts de restructuration et autres coûts		**7 148 $**	6 646 $

3 Le montant net des charges d'intérêts est le montant net des coûts de financement, excluant le montant net des charges d'intérêts au titre des régimes à prestations définies du personnel, les variations latentes de la composante à terme des accords d'achat d'énergie virtuels, les économies liées à la prime au titre du remboursement par anticipation de la dette à long terme et le remboursement à l'échéance de titres de créance, calculé sur 12 mois (les charges comptabilisées à l'égard de la prime au titre du remboursement par anticipation, le cas échéant, sont incluses dans le montant net des charges d'intérêts) (se reporter à la *note 9*).

4 Notre fourchette cible à long terme pour le ratio d'endettement est de 2,20 à 2,70 fois. Au 31 décembre 2023, le ratio sortait de cette fourchette cible à long terme. Nous pourrions laisser ce ratio sortir de la fourchette cible (pour saisir les occasions de placement à long terme), et ce cas s'est déjà présenté, mais nous nous efforcerons de faire en sorte que ce ratio revienne dans la fourchette cible à moyen terme (après les enchères de licences de spectre de 2021 et de 2023 et les prochaines enchères de licences de spectre en 2024), car nous sommes d'avis que cette fourchette s'aligne sur notre stratégie à long terme. Nous respectons le ratio de levier financier prévu par les clauses restrictives de nos facilités de crédit, en vertu desquelles nous devons nous assurer que notre ratio de la dette nette sur les flux de trésorerie d'exploitation n'est pas supérieur à 4,25:1,00 (se reporter à la *note 26 d*). Le calcul du ratio d'endettement est essentiellement semblable au calcul du ratio de levier financier prévu par les clauses restrictives de nos facilités de crédit.

5 La couverture par le bénéfice est définie dans le Règlement 41-101 des Autorités canadiennes en valeurs mobilières et correspond au bénéfice net avant les charges liées aux coûts d'emprunt et la charge d'impôt sur le résultat divisé par les charges liées aux coûts d'emprunt (intérêts sur la dette à long terme; intérêts sur les emprunts à court terme et les autres emprunts; prime au titre du remboursement par anticipation de la dette à long terme); et réintégration des intérêts capitalisés, en excluant les montants attribuables aux participations ne donnant pas le contrôle.

6 La couverture des intérêts par le BAIIA excluant les coûts de restructuration et autres coûts est définie comme le BAIIA excluant les coûts de restructuration et autres coûts divisé par le montant net des charges d'intérêts. Cette mesure est essentiellement semblable au ratio de couverture prévu par les clauses restrictives de nos facilités de crédit.

Le ratio dette nette/BAIIA excluant les coûts de restructuration et autres coûts était de 3,71 fois au 31 décembre 2023 comparativement à 3,63 fois à l'exercice précédent. L'incidence de l'augmentation, qui tient principalement aux acquisitions d'entreprises, sur les niveaux de la dette nette (qui étaient déjà élevés au cours de la période considérée et des périodes comparatives en raison de nos acquisitions de spectre) a excédé l'incidence de la croissance du BAIIA excluant les coûts de restructuration et autres coûts.

Le ratio de couverture par le bénéfice était de 1,9 fois pour la période de 12 mois close le 31 décembre 2023, soit une baisse comparativement à 3,6 fois à l'exercice précédent. La diminution du bénéfice avant les coûts d'emprunt et l'impôt sur le résultat a donné lieu à une baisse de 0,9 du ratio et l'augmentation des coûts d'emprunt a donné lieu à une baisse de 0,8 du ratio. Le ratio de couverture des intérêts par le BAIIA excluant les coûts de restructuration et autres coûts s'est établi à 5,6 fois pour la période de 12 mois close le 31 décembre 2023, en baisse par rapport au ratio de 7,8 fois enregistré à l'exercice précédent. La croissance du BAIIA excluant les coûts de restructuration et autres coûts s'est traduite par une hausse de 0,6 du ratio et la hausse de 425 millions de dollars du montant net des charges d'intérêts s'est traduite par une baisse de 2,8 du ratio.

Ratio de distribution lié aux actions ordinaires de TELUS Corporation
Afin d'assurer une cohérence avec la manière dont nous gérons nos activités, notre ratio de distribution lié aux actions ordinaires de TELUS Corporation est présenté comme une mesure historique équivalant au total des dividendes déclarés liés aux actions ordinaires de TELUS Corporation des quatre trimestres les plus récents, comptabilisés dans les états financiers, déduction faite de l'incidence du régime de réinvestissement des dividendes (se reporter à la *note 13*), divisé par le total des flux de trésorerie disponibles* pour les quatre trimestres les plus récents en ce qui concerne les périodes intermédiaires (divisé par les flux de trésorerie disponibles annuels si le montant présenté se rapporte à un exercice). La mesure historique pour la période de 12 mois

* Les flux de trésorerie disponibles ne sont pas une mesure normalisée prescrite par les normes IFRS de l'IASB et, par conséquent, ils pourraient ne pas être comparables à des mesures semblables présentées par d'autres émetteurs; selon notre définition, les flux de trésorerie disponibles correspondent au BAIIA (produits d'exploitation et autres produits diminués des achats de biens et services et de la charge au titre des avantages du personnel) excluant les éléments que nous considérons comme ayant une valeur prédictive limitée, y compris les variations de certains éléments du fonds de roulement (tels que les créances clients et les dettes fournisseurs), le produit tiré des actifs cédés ainsi que d'autres sources et affectations des liquidités figurant dans les tableaux consolidés des flux de trésorerie. Nous avons publié des indications au sujet des flux de trésorerie disponibles et les avons inclus dans l'information présentée parce qu'ils constituent des mesures clés de performance auxquelles la direction et les investisseurs ont recours pour évaluer la performance de nos activités.

close le 31 décembre 2023 est présentée à titre indicatif dans le cadre de l'évaluation de notre indication visée.

Pour les périodes de 12 mois closes les 31 décembre	Objectif	**2023**	2022
Calculé selon les mesures conformes aux normes IFRS de l'IASB les plus comparables			
Ratio de dividendes déclarés sur les actions ordinaires de TELUS Corporation par rapport aux flux de trésorerie provenant des activités d'exploitation, moins les dépenses d'investissement		**126 %**	142 %
Calculé selon les mesures de la direction			
Ratio de distribution lié aux actions ordinaires de TELUS Corporation – déduction faite de l'incidence du régime de réinvestissement des dividendes	60 % à 75 %[1]	**77 %**	95 %

1 Notre fourchette cible pour le ratio de distribution lié aux actions ordinaires de TELUS Corporation est de 60 % à 75 % des flux de trésorerie disponibles sur une base prospective.

Pour les périodes de 12 mois closes les 31 décembre (en millions)	**2023**	2022
Dividendes déclarés sur les actions ordinaires de TELUS Corporation	**2 111 $**	1 899 $
Montant des dividendes déclarés sur les actions ordinaires de TELUS Corporation réinvestis dans des actions ordinaires de TELUS Corporation	**(755)**	(686)
Dividendes déclarés sur les actions ordinaires de TELUS Corporation – déduction faite de l'incidence du régime de réinvestissement des dividendes	**1 356 $**	1 213 $

Le tableau qui suit présente notre calcul des flux de trésorerie disponibles et son rapprochement avec les flux de trésorerie provenant des activités d'exploitation.

Pour les périodes de 12 mois closes les 31 décembre (en millions)	*Note*	**2023**	2022
BAIIA	*5*	**6 431 $**	6 406 $
Coûts de restructuration et autres coûts, déduction faite des décaissements		**206**	69
Incidence de l'actif sur contrat, des coûts d'acquisition du contrat et des coûts liés à l'exécution du contrat et des options de financement d'appareils Paiements faciles de TELUS		**(143)**	(95)
Incidence de la composante capital des contrats de location	*31 b)*	**(538)**	(495)
Éléments des tableaux consolidés des flux de trésorerie :			
Rémunération fondée sur des actions, montant net	*14*	**117**	122
Montant net des charges au titre des régimes à prestations définies du personnel	*15*	**72**	101
Cotisations de l'employeur aux régimes à prestations définies du personnel		**(28)**	(44)
Perte liée aux placements mis en équivalence		**26**	—
Intérêts payés		**(1 196)**	(816)
Intérêts reçus		**23**	17
Dépenses d'investissement	*5*	**(2 822)**	(3 472)
Flux de trésorerie disponibles avant impôt		**2 148**	1 793
Impôt sur le résultat payé, déduction faite des remboursements		**(389)**	(519)
Flux de trésorerie disponibles		**1 759**	1 274
Ajouter (déduire) :			
Dépenses d'investissement	*5*	**2 822**	3 472
Incidence de la composante capital des contrats de location		**538**	495
Variation nette des éléments hors trésorerie du fonds de roulement lié aux activités d'exploitation qui ne sont pas inclus dans les postes précédents et d'autres éléments non significatifs sur une base individuelle compris dans le résultat net ne générant ni n'utilisant aucuns flux de trésorerie		**(620)**	(430)
Flux de trésorerie provenant des activités d'exploitation		**4 499 $**	4 811 $

4 instruments financiers

a) Risques – aperçu

Nos instruments financiers, leur classement comptable et la nature de certains risques auxquels ils pourraient être exposés sont présentés dans le tableau suivant.

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

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

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

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

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

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

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

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

Instruments financiers dérivés
Nous appliquons la comptabilité de couverture aux instruments financiers utilisés pour établir les relations de couverture en ce qui concerne les transactions libellées en dollars américains. Nous sommes d'avis que notre recours à des instruments financiers dérivés en vue de la couverture ou de l'arbitrage nous aide à gérer nos coûts de financement ou à atténuer l'incertitude associée à nos activités de financement ou à nos autres activités. L'incertitude associée au risque de change et aux autres risques de prix est atténuée grâce à notre recours à des dérivés de change qui agissent comme swaps efficaces des taux de change (taux variable/taux fixe). Lorsque nous concluons des contrats liés à des instruments financiers dérivés, nous cherchons à aligner le calendrier des flux de trésorerie des éléments de couverture sur celui des éléments couverts. L'incidence de cette stratégie de gestion des risques et son application sont décrites à la *note 4 i)*.

b) Risque de crédit
En excluant le risque de crédit, le cas échéant, découlant des swaps de devises réglés sur une base brute, la meilleure représentation de notre exposition maximale au risque de crédit (excluant les incidences de l'impôt sur le résultat) est présentée dans le tableau suivant. Celle-ci, toutefois, illustre le pire scénario et ne reflète aucunement les résultats auxquels nous nous attendons.

Aux 31 décembre (en millions)	**2023**	2022
Trésorerie et placements temporaires, montant net	**864 $**	974 $
Débiteurs	**4 234**	3 887
Actifs sur contrat	**748**	761
Actifs dérivés	**215**	333
	6 061 $	5 955 $

Trésorerie et placements temporaires, montant net
Le risque de crédit associé à la trésorerie et aux placements temporaires est géré en s'assurant que ces actifs financiers sont placés auprès de gouvernements, de grandes institutions financières auxquelles une importante agence de notation a accordé une forte notation de première qualité et d'autres contreparties solvables. Un examen continu permet d'évaluer les changements de l'état des contreparties.

Débiteurs

Le risque de crédit associé aux débiteurs est intrinsèquement géré par la taille et la diversité de notre importante clientèle, qui regroupe à peu près tous les secteurs des consommateurs et des entreprises au Canada. Nous appliquons un programme d'évaluation du crédit des clients et limitons le montant du crédit accordé lorsque nous le jugeons nécessaire. Les comptes sont considérés comme en souffrance lorsque le client n'a pas fait les paiements contractuels à l'échéance, soit habituellement dans les 30 jours suivant la date de facturation. Tous frais de retard sur les soldes impayés non courants des créances clients sont imputés au taux du marché fondé sur le secteur ou au taux négocié.

Nous effectuons des corrections de valeur pour pertes de crédit attendues pour la durée de vie liées aux créances douteuses. La conjoncture économique (y compris les données macroéconomiques prospectives), les informations historiques (y compris, s'ils sont disponibles, les rapports des agences de notation), les raisons pour lesquelles les comptes sont en souffrance ainsi que la ligne d'activité d'où proviennent les créances clients sont tous des éléments pris en compte lorsque vient le temps de déterminer si des corrections de valeur doivent être constituées au titre des comptes en souffrance; les mêmes facteurs sont considérés pour déterminer s'il faut radier les montants imputés à la correction de valeur pour créances douteuses à l'encontre des créances clients. La charge pour créances douteuses est calculée au moyen d'une identification spécifique pour les soldes des créances clients dépassant un certain seuil et sur la base d'une provision fondée sur des statistiques pour les autres comptes. Aucune créance client n'est radiée directement à même la charge pour créances douteuses.

Aux 31 décembre (en millions)		**2023**			2022		
	Note	Montant brut	Correction de valeur	Montant net[1]	Montant brut	Correction de valeur	Montant net[1]
Créances clients, déduction faite de la correction de valeur pour créances douteuses							
Moins de 30 jours après la date de facturation		**1 077 $**	**(14) $**	**1 063 $**	936 $	(11) $	925 $
De 30 à 60 jours après la date de facturation		**550**	**(14)**	**536**	400	(11)	389
De 61 à 90 jours après la date de facturation		**139**	**(17)**	**122**	185	(15)	170
Plus de 90 jours après la date de facturation		**193**	**(36)**	**157**	192	(33)	159
Montants non facturés à recevoir des clients au titre du financement		**1 630**	**(36)**	**1 594**	1 509	(39)	1 470
		3 589 $	**(117) $**	**3 472 $**	3 222 $	(109) $	3 113 $
Courantes	*6 b)*	**2 938 $**	**(103) $**	**2 835 $**	2 636 $	(94) $	2 542 $
Non courantes	*20*	**651**	**(14)**	**637**	586	(15)	571
		3 589 $	**(117) $**	**3 472 $**	3 222 $	(109) $	3 113 $

1 Les montants nets représentent les créances clients qui n'avaient pas fait l'objet d'une provision aux dates des états consolidés de la situation financière (se reporter à la *note 6 b*).

Le tableau suivant présente un sommaire des activités liées à notre correction de valeur pour créances douteuses.

Exercices clos les 31 décembre (en millions)	**2023**	2022
Solde au début	**109 $**	110 $
Ajouts (charge pour créances douteuses)	**110**	82
Comptes radiés[1] d'un montant inférieur aux recouvrements	**(109)**	(89)
Autres	**7**	6
Solde à la fin	**117 $**	109 $

1 Pour l'exercice clos le 31 décembre 2023, les comptes radiés, mais faisant toujours l'objet d'activités de recouvrement ont totalisé 180 $ (2022 – 148 $).

Actifs sur contrat
Le risque de crédit associé aux actifs sur contrat est intrinsèquement géré par la taille et la diversité de notre importante clientèle, qui regroupe à peu près tous les secteurs des consommateurs et des entreprises au Canada. Nous appliquons un programme d'évaluation du crédit des clients et limitons le montant du crédit accordé lorsque nous le jugeons nécessaire.

Aux 31 décembre (en millions)	**2023**			2022		
	Montant brut	Correction de valeur	Montant net (*note 6 c*)	Montant brut	Correction de valeur	Montant net (*note 6 c*)
Actifs sur contrat, déduction faite de la correction de valeur pour perte de valeur						
À facturer, et donc reclassés dans les débiteurs au cours de :						
La période de 12 mois se clôturant un an après	**616 $**	**(21) $**	**595 $**	611 $	(23) $	588 $
La période de 12 mois se clôturant deux ans après	**259**	**(9)**	**250**	277	(11)	266
Par la suite	**54**	**(1)**	**53**	55	(1)	54
	929 $	**(31) $**	**898 $**	943 $	(35) $	908 $

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

Actifs dérivés (et passifs dérivés)
Les contreparties à nos dérivés liés aux opérations de change significatifs sont de grandes institutions financières auxquelles une importante agence de notation a accordé une notation du crédit de première qualité. Le montant total en dollars du risque de crédit lié à des contrats conclus avec l'une ou l'autre de ces institutions financières est limité, et les notations du crédit des contreparties font l'objet d'un suivi. Nous n'accordons ni ne recevons de sûreté pour les contrats de swap ou les éléments de couverture en raison de notre notation du crédit et de celle de nos contreparties. Bien que nous soyons exposés au risque de pertes de crédit qui pourraient résulter de la non-exécution possible de nos contreparties, nous considérons ce risque comme minime. Nos passifs dérivés ne se composent d'aucun passif éventuel lié au risque de crédit.

c) Risque de liquidité

À titre de composante des politiques financières liées à la structure du capital, comme il est expliqué plus en détail à la *note 3*, nous gérons notre risque de liquidité des façons suivantes :

- en recourant à un processus d'équilibrage de trésorerie quotidien qui nous permet de gérer nos liquidités disponibles et nos besoins en liquidités selon nos besoins réels;
- en maintenant une convention pour la vente de créances clients à une fiducie de titrisation sans lien de dépendance (*note 22*), des facilités bancaires bilatérales (*note 22*), un programme de financement de la chaîne d'approvisionnement (*note 23*), un programme de papier commercial (*note 26 c*) et des facilités de crédit consortial [*note 26 d)* et *f)*];
- en maintenant des prospectus préalables de base en vigueur;
- en exerçant une surveillance constante des flux de trésorerie prévisionnels et réels;
- en gérant les échéances des actifs financiers et des passifs financiers.

Nos échéances de titres de créance au cours des années à venir sont telles qu'elles sont présentées à la *note 26 i)*. Au 31 décembre 2023, comme c'était le cas au 31 décembre 2022, TELUS Corporation pouvait émettre en vertu d'un prospectus préalable de base canadien en vigueur jusqu'en septembre 2024 un montant illimité de titres au Canada et des titres d'une valeur maximale de 3,5 milliards de dollars US aux États-Unis. Nous estimons que nos notations du crédit de première qualité contribuent à nous donner un accès raisonnable aux marchés financiers. TELUS International (Cda) Inc. a déposé un prospectus préalable de base canadien en vertu duquel des titres de créance ou des titres de capitaux propres d'un montant illimité pourraient être offerts et qui est en vigueur jusqu'en mai 2024.

Nous faisons correspondre de façon étroite les échéances contractuelles de nos passifs financiers dérivés avec celles des risques qu'ils sont censés gérer.

Les échéances prévues de nos passifs financiers non actualisés ne diffèrent pas de façon importante des échéances contractuelles, sauf comme il est indiqué ci-après. Les échéances contractuelles relatives à nos passifs financiers non actualisés, y compris les intérêts s'y rapportant (le cas échéant), sont présentées dans les tableaux ci-joints.

	Non-dérivés				Dérivés					
			Dette à long terme composée							
					Montants des swaps de devises devant être échangés[2]			Montants des swaps de devises devant être échangés		
Au 31 décembre 2023 (en millions)	Passifs financiers ne portant pas intérêt	Emprunts à court terme[1]	Dette à long terme, en excluant les contrats de location[1] (*note 26*)	Contrats de location (*note 26*)	(Reçus)	Payés	Autres	(Reçus)	Payés	Total
2024	**3 126 $**	**111 $**	**4 408 $**	**685 $**	**(1 271) $**	**1 267 $**	**— $**	**(572) $**	**578 $**	**8 332 $**
2025	**164**	**—**	**2 027**	**547**	**(219)**	**207**	**1**	**—**	**—**	**2 727**
2026	**93**	**—**	**2 378**	**416**	**(215)**	**206**	**1**	**—**	**—**	**2 879**
2027	**152**	**—**	**2 383**	**331**	**(1 657)**	**1 653**	**1**	**—**	**—**	**2 863**
2028	**43**	**—**	**3 388**	**202**	**(567)**	**576**	**—**	**—**	**—**	**3 642**
2029 à 2033	**—**	**—**	**10 092**	**503**	**(1 702)**	**1 662**	**—**	**—**	**—**	**10 555**
Par la suite	**—**	**—**	**12 018**	**323**	**(2 778)**	**2 734**	**—**	**—**	**—**	**12 297**
Total	**3 578 $**	**111 $**	**36 694 $**	**3 007 $**	**(8 409) $**	**8 305 $**	**3 $**	**(572) $**	**578 $**	**43 295 $**
			Total (*note 26 i*)			**39 597 $**				

1 Les sorties de trésorerie pour le versement d'intérêts à l'égard de nos emprunts à court terme, du papier commercial et des montants prélevés sur nos facilités de crédit (le cas échéant) ont été calculées selon les taux d'intérêt en vigueur au 31 décembre 2023.

2 Les montants compris dans la dette à long terme non dérivée non actualisée à l'égard de la dette à long terme libellée en dollars américains, et les montants correspondants inclus dans le swap de devises de la dette à long terme figurant à la colonne « (Reçus) » ont été établis selon les taux de change en vigueur au 31 décembre 2023. Les montants contractuels couverts de la dette à long terme libellée en dollars américains venant à échéance sont en fait reflétés dans la colonne « Payés » du swap de devises de la dette à long terme puisque les flux de trésorerie bruts sont échangés en vertu de contrats de swaps de devises.

d) Risque de change

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

Notre gestion du risque de change consiste à recourir à des contrats de change à terme et des options sur devises pour fixer les taux de change, en fonction d'un pourcentage variable qui est habituellement de 50 % à 75 %, sur les transactions et les engagements libellés en dollars américains à court terme au pays, ainsi que sur le papier commercial libellé en dollars américains. Pour tout ce qui est autre que le papier commercial libellé en dollars américains, nous

	Non-dérivés				Dérivés				
			Dette à long terme composée						
					Montants des swaps de devises devant être échangés[2]		Montants des swaps de devises devant être échangés		
Au 31 décembre 2022 (en millions)	Passifs financiers ne portant pas intérêt	Emprunts à court terme[1]	Dette à long terme, en excluant les contrats de location[1] (*note 26*)	Contrats de location (*note 26*)	(Reçus)	Payés	(Reçus)	Payés	Total
2023	3 613 $	9 $	2 907 $	596 $	(1 679) $	1 674 $	(669) $	648 $	7 099 $
2024	254	105	3 126	537	(201)	193	—	—	4 014
2025	16	—	1 800	379	(599)	586	—	—	2 182
2026	12	—	2 154	273	(165)	162	—	—	2 436
2027	1	—	2 197	218	(1 644)	1 610	—	—	2 382
2028 à 2032	—	—	9 929	446	(1 785)	1 707	—	—	10 297
Par la suite	—	—	11 551	364	(2 921)	2 805	—	—	11 799
Total	3 896 $	114 $	33 664 $	2 813 $	(8 994) $	8 737 $	(669) $	648 $	40 209 $
			Total			36 220 $			

1 Les sorties de trésorerie pour le versement d'intérêts à l'égard de nos emprunts à court terme, du papier commercial et des montants prélevés sur nos facilités de crédit (le cas échéant) ont été calculées selon les taux d'intérêt en vigueur au 31 décembre 2022.

2 Les montants compris dans la dette à long terme non dérivée non actualisée à l'égard de la dette à long terme libellée en dollars américains, et les montants correspondants inclus dans le swap de devises de la dette à long terme figurant à la colonne « (Reçus) » ont été établis selon les taux de change en vigueur au 31 décembre 2022. Les montants contractuels couverts de la dette à long terme libellée en dollars américains venant à échéance sont en fait reflétés dans la colonne « Payés » du swap de devises de la dette à long terme puisque les flux de trésorerie bruts sont échangés en vertu de contrats de swaps de devises.

désignons uniquement l'élément prix au comptant de ces instruments comme un élément de couverture puisque l'élément report/déport est non significatif. Dans le cas du papier commercial libellé en dollars américains, nous désignons le cours à terme.

Comme il est décrit plus en détail à la *note 26 b)* et *f)*, nous sommes aussi exposés au risque de change puisque la juste valeur ou les flux de trésorerie futurs de nos billets libellés en dollars américains et des emprunts en dollars américains au titre de la facilité de crédit de TELUS International (Cda) Inc. peuvent fluctuer en raison des variations des taux de change. Des relations de couverture du risque de change ont été établies pour les paiements d'intérêts semestriels connexes et le paiement du capital à l'échéance des billets libellés en dollars américains. Seule la composante au comptant de ces instruments est désignée comme élément de couverture puisque la composante à terme est entièrement négligeable. Comme la monnaie fonctionnelle de notre filiale TELUS International (Cda) Inc. est le dollar américain, les variations des taux de change qui ont une incidence sur ses emprunts sont reflétées à titre d'écart de conversion dans les autres éléments de résultat global.

e) Risque de taux d'intérêt

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

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

Si le solde des placements temporaires ou des placements à court terme comprend des instruments de capitaux propres versant des dividendes, nous pourrions être exposés au risque de taux d'intérêt.

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

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

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

La totalité de notre dette à long terme actuellement non réglée, à l'exception du papier commercial et des montants prélevés sur nos facilités de crédit [*note 26 c), d)* et *f)*], est à taux fixe. La juste valeur de la dette à taux fixe fluctuera en fonction des variations des taux d'intérêt sur le marché. Toutefois, en l'absence de remboursement par anticipation, les flux de trésorerie futurs connexes ne changeront pas. En raison des échéances à court terme du papier commercial, sa juste valeur n'est pas touchée de façon significative par les variations des taux d'intérêt sur le marché, mais les flux de trésorerie connexes représentant les paiements d'intérêts pourraient être touchés dans le cas où le papier commercial est renouvelé.

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

f) Autres risques de prix

Accords d'achat d'énergie virtuels

Nous avons conclu des accords d'achat d'énergie virtuels dans le cadre de projets de production d'énergie renouvelable visant à aménager et à exploiter des centrales solaires et éoliennes. La conclusion de ces accords s'inscrit dans notre engagement à réduire notre empreinte carbone. La juste valeur de la composante à terme des accords d'achat d'énergie virtuels et des flux de trésorerie futurs connexes variera en fonction des variations réelles et estimatives du prix au comptant de l'électricité et de l'énergie électrique qui seront produites dans l'avenir en vertu de chaque accord, facteurs énoncés dans les contrats sous-jacents réglés en trésorerie pour tenir compte des différences.

Placements à long terme
Nous sommes exposés à un risque de prix sur instruments de capitaux propres découlant de placements classés comme étant à la juste valeur par le biais du résultat global. De tels placements sont détenus à des fins stratégiques plutôt qu'à des fins de négociation.

g) Risque de marché
Le bénéfice net et les autres éléments du résultat global pour les exercices clos les 31 décembre 2023 et 2022 auraient pu varier si le taux de change du dollar canadien par rapport au dollar américain, le taux de change du dollar américain par rapport à l'euro, les taux d'intérêt du marché et l'évaluation de la composante à terme des accords d'achat d'énergie virtuels avaient présenté une variation des montants raisonnablement possibles par rapport à leurs montants réels à la date de l'état de la situation financière.

L'analyse de sensibilité concernant notre exposition au risque de change à la date de clôture a été effectuée en fonction d'une variation hypothétique qui serait survenue à la date de l'état de la situation financière concerné. Les soldes libellés en dollars américains et en euros et les valeurs nominales des instruments financiers dérivés à la date de l'état de la situation financière concerné ont été utilisés aux fins des calculs.

Exercices clos les 31 décembre [augmentation (diminution) en millions]	Bénéfice net		Autres éléments du résultat global		Bénéfice global	
	2023	2022	**2023**	2022	**2023**	2022
Variations raisonnablement possibles des risques de marché[1]						
Variation de 10 % du taux de change du dollar CA par rapport au dollar US						
Appréciation du dollar CA	**(6) $**	(6) $	**110 $**	19 $	**104 $**	13 $
Dépréciation du dollar CA	**6 $**	6 $	**(110) $**	(19) $	**(104) $**	(13) $
Variation de 10 % du taux de change du dollar US par rapport à l'euro						
Appréciation du dollar US	**12 $**	16 $	**(68) $**	(60) $	**(56) $**	(44) $
Dépréciation du dollar US	**(12) $**	(16) $	**68 $**	60 $	**56 $**	44 $
Variation de 25 points de base des taux d'intérêt						
Augmentation des taux d'intérêt						
Taux d'intérêt au Canada	**(9) $**	(8) $	**79 $**	76 $	**70 $**	68 $
Taux d'intérêt aux États-Unis	**— $**	— $	**(72) $**	(76) $	**(72) $**	(76) $
Taux d'intérêt combiné	**(9) $**	(8) $	**7 $**	— $	**(2) $**	(8) $
Diminution des taux d'intérêt						
Taux d'intérêt au Canada	**9 $**	8 $	**(82) $**	(79) $	**(73) $**	(71) $
Taux d'intérêt aux États-Unis	**— $**	— $	**75 $**	79 $	**75 $**	79 $
Taux d'intérêt combiné	**9 $**	8 $	**(7) $**	— $	**2 $**	8 $
Variation de 20 points de base de l'écart d'actualisation lié à l'énergie éolienne						
Augmentation de l'écart d'actualisation lié à l'énergie éolienne	**(43) $**	(34) $	**— $**	— $	**(43) $**	(34) $
Diminution de l'écart d'actualisation lié à l'énergie éolienne	**43 $**	34 $	**— $**	— $	**43 $**	34 $
Variation de 20 points de base de la prime liée à l'énergie solaire						
Augmentation de la prime liée à l'énergie solaire	**26 $**	25 $	**— $**	— $	**26 $**	25 $
Diminution de la prime liée à l'énergie solaire	**(26) $**	(25) $	**— $**	— $	**(26) $**	(25) $

1 Ces sensibilités sont hypothétiques et doivent être considérées avec circonspection. Les variations du bénéfice net ou des autres éléments du résultat global ne peuvent généralement pas faire l'objet d'une extrapolation étant donné que la relation entre la variation de l'hypothèse et celle du bénéfice net ou des autres éléments du résultat global n'est pas nécessairement linéaire. Dans ce tableau, les répercussions de la variation d'une hypothèse donnée sur le montant du bénéfice net ou des autres éléments du résultat global sont calculées sans modification d'autres facteurs; or, dans la réalité, la variation d'un facteur peut entraîner la variation d'autres facteurs, ce qui pourrait contribuer à amplifier ou à contrebalancer les sensibilités.

L'analyse de sensibilité se fonde sur l'hypothèse selon laquelle nous réaliserions les variations des taux de change et des taux d'intérêt du marché; or, en réalité, le marché concurrentiel dans lequel nous exerçons nos activités aurait une incidence sur cette hypothèse.

L'analyse de sensibilité concernant notre exposition au risque de taux d'intérêt à la date de clôture a été effectuée en fonction d'une variation hypothétique qui serait survenue au début de l'exercice concerné et serait demeurée constante jusqu'à la date de l'état de la situation financière concerné. Les montants en capital et les valeurs nominales à la date de l'état de la situation financière concerné ont été utilisés aux fins des calculs.

L'analyse de sensibilité concernant notre exposition au risque relatif à l'écart d'actualisation lié à l'énergie éolienne et au risque relatif à la prime liée à l'énergie solaire à la date de clôture a été effectuée en fonction d'une variation hypothétique qui serait survenue à la date de l'état de la situation financière concerné. Les valeurs nominales des accords d'achat d'énergie virtuels à la date de l'état de la situation financière concerné ont été utilisées aux fins des calculs.

La charge d'impôt sur le résultat, dont le montant net est pris en compte dans l'analyse de sensibilité, a été calculée au moyen des taux d'imposition prévus par la loi pour les périodes de présentation de l'information financière.

h) Juste valeur

Généralités

La valeur comptable de la trésorerie et des placements temporaires, des débiteurs, des obligations à court terme, des emprunts à court terme, des créditeurs et de certaines provisions (y compris des provisions au titre de la restructuration) correspond approximativement à leur juste valeur en raison de l'échéance immédiate ou à court terme de ces instruments financiers. La juste valeur est déterminée directement en fonction des cours de marché sur des marchés actifs.

La juste valeur de nos actifs financiers de placement est évaluée en fonction des cours de marché sur des marchés actifs ou d'autres indications objectives et claires de juste valeur.

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

La juste valeur des instruments financiers dérivés que nous utilisons pour gérer le risque de change est évaluée en fonction des cours de marché sur des marchés actifs de ces instruments financiers ou d'instruments financiers similaires ou des taux courants qui nous sont offerts pour des instruments financiers de même échéance, ainsi qu'en fonction des flux de trésorerie futurs actualisés déterminés à l'aide des taux courants pour des instruments financiers similaires dotés d'échéances similaires et exposés à des risques similaires (ces estimations de la juste valeur sont en grande partie fondées sur le taux de change à terme du dollar canadien par rapport au dollar américain aux dates des états de la situation financière). La juste valeur des instruments financiers dérivés que nous utilisons pour gérer notre exposition au risque de prix lié à l'achat d'électricité est actuellement estimée selon une méthode de l'actualisation des flux de trésorerie en fonction de prévisions basées sur les normes de l'industrie de EDC Associates Ltd. au moyen de données observables sur le marché. Les données d'entrée observables importantes utilisées pour évaluer la juste valeur des instruments financiers dérivés de niveau 3 sont l'écart d'actualisation lié à l'énergie éolienne, qui reflète 77 % (2022 – 78 %) du prix du réseau commun d'énergie, et la prime liée à l'énergie solaire, qui reflète 125 % (2022 – 125 %) du prix du réseau commun d'énergie.

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)		2023				2022			
	Désignation	Date d'échéance maximale	Valeur nominale	Juste valeur[1] et valeur comptable	Prix ou taux	Date d'échéance maximale	Valeur nominale	Juste valeur[1] et valeur comptable	Prix ou taux
Actifs courants[2]									
Dérivés utilisés pour gérer les éléments suivants									
Risque de change lié aux produits libellés en dollars américains	DFT[4]	2024	**111 $**	**2 $**	1,00 $ US : 56 ₱	2023	72 $	1 $	1,00 $ US : 55 ₱
Risque de change lié aux achats libellés en dollars américains	DFC[3]	2024	**47 $**	**—**	1,00 $ US : 1,31 $ CA	2023	397 $	21	1,00 $ US : 1,28 $ CA
Risque de change lié à la dette à long terme libellée en dollars américains [*note 26 b)* et *c)*]	DFC[3]	2024	**118 $**	**1**	1,00 $ US : 1,31 $ CA	2023	526 $	9	1,00 $ US : 1,33 $ CA
Risque de change lié aux opérations en monnaie fonctionnelle (euro) réglées au moyen de titres de créance à long terme libellés en dollars américains[7] (*note 26 f*)	DFC[5]	2027	**45 $**	**17**	1,00 € : 1,09 $ US	2025	31 $	26	1,00 € : 1,09 $ US
Risque de taux d'intérêt lié aux montants prélevés sur une facilité de crédit à taux variable (*note 26 f)*	DFC[3]	2024	**11 $**	**2**	3,5 %	—	— $	—	—
Risque de prix lié à l'achat d'électricité	DFT[4]	2047	**25 $**	**14**	30,60 $/MWh	2047	39 $	26	29,66 $/MWh
				36 $				83 $	
Autres actifs à long terme[2]									
Dérivés utilisés pour gérer les éléments suivants									
Risque de change lié à la dette à long terme libellée en dollars américains[6] [*note 26 b)* et *c)*]	DFC[3]	—	**— $**	**— $**	—	2048	4 443 $	66 $	1,00 $ US : 1,30 $ CA
Risque de change lié aux opérations en monnaie fonctionnelle (euro) réglées au moyen de titres de créance à long terme libellés en dollars américains[7] (*note 26 f*)	DFC[5]	—	**— $**	**—**	—	2025	454 $	17	1,00 € : 1,09 $ US
Risque de prix lié à l'achat d'électricité	DFT[4]	2047	**672 $**	**179**	39,52 $/MWh	2047	683 $	167	39,15 $/MWh
				179 $				250 $	
Passifs courants[2]									
Dérivés utilisés pour gérer les éléments suivants									
Risque de change lié aux produits libellés en dollars américains	DFT[4]	2024	**18 $**	**— $**	1,00 $ US : 55 ₱	2023	68 $	3 $	1,00 $ US : 55 ₱
Risque de change lié aux achats libellés en dollars américains	DFC[3]	2024	**401 $**	**7**	1,00 $ US : 1,34 $ CA	2023	111 $	1	1,00 $ US : 1,36 $ CA
Risque de change lié à la dette à long terme libellée en dollars américains [*note 26 b)* et *c)*]	DFC[3]	2024	**943 $**	**18**	1,00 $ US : 1,35 $ CA	2023	957 $	14	1,00 $ US : 1,37 $ CA
				25 $				18 $	
Autres passifs à long terme[2]									
Dérivés utilisés pour gérer les éléments suivants									
Risque de change lié à la dette à long terme libellée en dollars américains[6] [*note 26 b)* et *c)*]	DFC[3]	2049	**6 610 $**	**176 $**	1,00 $ US : 1,31 $ CA	2049	2 329 $	24 $	1,00 $ US : 1,33 $ CA
Risque de change lié aux opérations en monnaie fonctionnelle (euro) réglées au moyen de titres de créance à long terme libellés en dollars américains[7] (*note 26 f*)	DFC[5]	2027	**591 $**	**13**	1,00 € : 1,09 $ US	—	— $	—	—
Risque de taux d'intérêt lié aux montants prélevés sur une facilité de crédit à taux variable (*note 26 f*)	DFC[3]	2028	**205 $**	**2**	3,6 %	—	— $	—	—
				191 $				24 $	

1 Juste valeur évaluée à la date de clôture au moyen d'autres données importantes pouvant être observées (niveau 2), à l'exception de la juste valeur des accords d'achat d'énergie virtuels (que nous utilisons pour gérer le risque de prix lié à l'achat d'électricité), qui est évaluée à la date de clôture au moyen de données d'entrée non observables importantes (niveau 3). Le tableau suivant présente les variations de la juste valeur des instruments financiers dérivés classés dans le niveau 3 de la hiérarchie des justes valeurs.

Exercices clos les 31 décembre	**2023**	2022
Variations latentes de la composante à terme des accords d'achat d'énergie virtuels		
Comprises dans le bénéfice net, excluant l'impôt sur le résultat	**— $**	193 $
Solde au début	**193**	—
Solde à la fin	**193 $**	193 $

2 Les actifs et passifs financiers dérivés ne font pas l'objet d'une compensation.

3 Dérivés désignés comme étant détenus à des fins de couverture (DFC) au moment de la comptabilisation initiale (éléments de couverture de flux de trésorerie); la comptabilité de couverture est appliquée. À moins d'indication contraire, le ratio de couverture est de 1:1 et est établi en évaluant le degré d'appariement entre la valeur nominale des éléments de couverture et la valeur nominale des éléments couverts connexes.

4 Dérivés désignés comme étant détenus à des fins de transaction (DFT) et classés à la juste valeur par le biais du résultat net, au moment de la comptabilisation initiale; la comptabilité de couverture n'est pas appliquée.

5 Dérivés désignés comme couverture d'investissement net dans un établissement à l'étranger; la comptabilité de couverture est appliquée. Le ratio de couverture est de 1:1 et est établi en évaluant le degré d'appariement entre la valeur nominale des éléments de couverture et la valeur nominale des éléments couverts connexes.

6 Nous désignons uniquement l'élément prix au comptant de ces instruments comme un élément de couverture. Au 31 décembre 2023, le *foreign currency basis spread* compris dans la juste valeur des instruments dérivés, qui sert à l'évaluation de l'inefficacité des couvertures, se chiffrait à 163 $ (2022 – 123 $).

7 Nous désignons uniquement l'élément prix au comptant de ces instruments comme un élément de couverture. Au 31 décembre 2023, le *foreign currency basis spread* compris dans la juste valeur des instruments dérivés, qui sert à l'évaluation de l'inefficacité des couvertures, se chiffrait à 3 $ (2022 – 1 $).

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)	**2023**		2022	
	Valeur comptable	Juste valeur	Valeur comptable	Juste valeur
Dette à long terme, en excluant les contrats de location (*note 26*)	**24 735 $**	**23 853 $**	22 967 $	21 000 $

i) Comptabilisation des profits et des pertes sur les dérivés

Le tableau suivant présente les profits et les pertes, excluant les incidences de l'impôt sur le résultat, découlant des instruments dérivés qui sont classés à titre d'éléments de couverture de flux de trésorerie ainsi que le poste où ils sont présentés dans les états consolidés du résultat net et du résultat global.

Le risque de crédit lié à de tels instruments dérivés, comme il est décrit plus en détail à la *note 4 b)*, serait la principale cause d'inefficacité des couvertures. Il n'y avait aucune partie inefficace des instruments dérivés classés à titre d'éléments de couverture de flux de trésorerie pour les périodes présentées.

Exercices clos les 31 décembre (en millions)	Montant du profit (de la perte) comptabilisé dans les autres éléments du résultat global (partie efficace) (*note 11*)		Profit (perte) reclassé des autres éléments du résultat global en résultat (partie efficace) (*note 11*)		
				Montant	
	2023	2022	Poste	**2023**	2022
Dérivés utilisés pour gérer le risque de change					
Liés aux achats libellés en dollars américains	**(7) $**	30 $	Achat de biens et services	**17 $**	17 $
Liés à la dette à long terme libellée en dollars américains[1] [*note 26 b)* et *c)*]	**(222)**	131	Coûts de financement	**(108)**	355
Liés à un investissement net dans un établissement à l'étranger[2]	**(32)**	47	Coûts de financement	**7**	(12)
	(261)	208		**(84)**	360
Dérivés utilisés pour gérer les autres risques de marché					
Autres	**(3)**	—	Coûts de financement	**(4)**	(1)
	(264) $	208 $		**(88) $**	359 $

1 Les montants comptabilisés au titre des autres éléments du résultat global excluent le *foreign currency basis spread* (qui sert à évaluer l'inefficacité des couvertures) compris dans la juste valeur des instruments dérivés; pour l'exercice clos le 31 décembre 2023, ce montant s'est chiffré à 40 $ (2022 – 70 $).

2 Les montants comptabilisés au titre des autres éléments du résultat global excluent le *foreign currency basis spread* (qui sert à évaluer l'inefficacité des couvertures) compris dans la juste valeur des instruments dérivés; pour l'exercice clos le 31 décembre 2023, ce montant s'est chiffré à 2 $ (2022 – néant).

Le tableau suivant présente les profits et les pertes compris dans les coûts de financement et découlant des instruments dérivés qui sont classés à titre d'éléments détenus à des fins de transaction et qui ne sont pas désignés comme faisant partie d'une relation de couverture, ainsi que le poste où ils sont présentés dans les états consolidés du résultat net et du résultat global.

	Profit (perte) sur les dérivés comptabilisé en résultat	
Exercices clos les 31 décembre (en millions)	**2023**	2022
Dérivés utilisés pour gérer le risque de change	**5 $**	(24) $
Variations latentes de la composante à terme des accords d'achat d'énergie virtuels	**— $**	193 $

5 information sectorielle

Généralités

Les secteurs opérationnels sont des composantes d'une entité qui se livrent à des activités commerciales dont elles peuvent tirer des produits et pour lesquelles elles peuvent engager des charges, y compris des produits et des charges relatifs à des transactions avec d'autres composantes, dont les activités peuvent être clairement distinguées et dont les résultats d'exploitation sont régulièrement examinés par un principal décideur opérationnel en vue de prendre les décisions sur les ressources à affecter et d'évaluer la performance. Avec prise d'effet le 1er septembre 2022, nous avons amorcé la modification de nos processus et systèmes de présentation de l'information internes et externes et de nos contrôles internes parallèlement à l'acquisition et à l'intégration de LifeWorks Inc., et parallèlement, nous procédons à une évaluation de notre structure de présentation de l'information sectorielle.

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

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

Les ventes intersectorielles sont comptabilisées à la valeur d'échange, soit un montant convenu entre les parties.

Le tableau suivant présente l'information sectorielle régulièrement transmise à notre chef de la direction (notre principal décideur opérationnel) et ses rapprochements avec nos produits tirés des produits et services, nos autres produits et notre bénéfice avant impôt.

Exercices clos les 31 décembre (en millions)	Solutions technologiques de TELUS – Services mobiles 2023	Services mobiles 2022	Services fixes 2023	Services fixes 2022	Total sectoriel 2023	Total sectoriel 2022	Expérience client propulsée par le numérique – TELUS International[1] 2023	Expérience client propulsée par le numérique – TELUS International[1] 2022	Éliminations 2023	Éliminations 2022	Total 2023	Total 2022
Produits d'exploitation												
Produits externes												
Services	**7 059 $**	6 697 $	**7 550 $**	6 582 $	**14 609 $**	13 279 $	**2 899 $**	2 677 $	**— $**	— $	**17 508 $**	15 956 $
Équipement	**2 158**	2 026	**339**	310	**2 497**	2 336	**—**	—	**—**	—	**2 497**	2 336
Produits tirés de contrats conclus avec des clients	**9 217 $**	8 723 $	**7 889 $**	6 892 $	**17 106**	15 615	**2 899**	2 677	**—**	—	**20 005**	18 292
Autres produits (*note 7*)					**84**	120	**27**	—	**—**	—	**111**	120
					17 190	15 735	**2 926**	2 677	**—**	—	**20 116**	18 412
Produits intersectoriels					**15**	17	**756**	537	**(771)**	(554)	**—**	—
					17 205 $	15 752 $	**3 682 $**	3 214 $	**(771) $**	(554) $	**20 116 $**	18 412 $
BAIIA[2]					**5 722 $**	5 697 $	**709 $**	709 $	**— $**	— $	**6 431 $**	6 406 $
Coûts de restructuration et autres coûts compris dans le BAIIA (*note 16*)					**652**	180	**65**	60	**—**	—	**717**	240
(Produits) pertes liés à la participation découlant des coentreprises immobilières					**1**	(3)	**—**	—	**—**	—	**1**	(3)
BAIIA ajusté[2]					**6 375 $**	5 874 $	**774 $**	769 $	**— $**	— $	**7 149 $**	6 643 $
Dépenses d'investissement[3]					**2 697 $**	3 337 $	**125 $**	135 $	**— $**	— $	**2 822 $**	3 472 $
BAIIA ajusté moins les dépenses d'investissement[2]					**3 678 $**	2 537 $	**649 $**	634 $	**— $**	— $	**4 327 $**	3 171 $

Produits d'exploitation externes et autres produits (ci-dessus)	**20 116 $**	18 412 $
Achat de biens et services	**7 537**	7 107
Charge au titre des avantages du personnel	**6 148**	4 899
BAIIA (ci-dessus)	**6 431**	6 406
Amortissement des immobilisations corporelles	**2 514**	2 226
Amortissement des immobilisations incorporelles	**1 555**	1 226
Bénéfice d'exploitation	**2 362**	2 954
Coûts de financement	**1 273**	632
Bénéfice avant impôt	**1 089 $**	2 322 $

1 Le secteur Expérience client propulsée par le numérique – TELUS International se compose de notre filiale consolidée TELUS International (Cda) Inc. Toutes nos autres activités à l'international sont incluses dans le secteur Solutions technologiques de TELUS.

2 Le bénéfice avant intérêts, impôt sur le résultat et amortissements (le « BAIIA »), sur une base non ajustée et ajustée, n'est pas une mesure financière normalisée en vertu des normes IFRS de l'IASB et, par conséquent, il pourrait ne pas être comparable à des mesures semblables présentées par d'autres émetteurs [y compris celles présentées par TELUS International (Cda) Inc.]; selon notre définition, le BAIIA correspond aux produits d'exploitation et autres produits diminués des achats de biens et services et de la charge au titre des avantages du personnel. Nous calculons un BAIIA ajusté qui exclut les éléments qui ne reflètent pas nos activités continues; selon nous, il ne devrait pas être considéré comme une mesure d'évaluation à long terme et ne devrait pas être pris en compte aux fins d'une évaluation de notre capacité à assurer le service de la dette ou à contracter des dettes. Nous présentons le BAIIA, le BAIIA ajusté et le BAIIA ajusté moins les dépenses d'investissement, parce qu'ils constituent des mesures clés auxquelles la direction a recours pour évaluer la performance de nos activités et que le BAIIA sert aussi à déterminer si nous respectons certaines clauses restrictives de nos conventions d'emprunt.

3 Se reporter à la *note 31 a)* pour un rapprochement des entrées d'immobilisations, excluant les licences de spectre, et des paiements en trésorerie au titre des immobilisations excluant les licences de spectre présentés dans les tableaux consolidés des flux de trésorerie.

Informations géographiques
Nous attribuons les produits tirés des clients externes à certains pays en fonction de l'emplacement à partir duquel les biens et les services sont fournis; pour l'exercice clos le 31 décembre 2023, nous avons attribué environ 3,8 milliards de dollars (2022 – 3,1 milliards de dollars) de nos produits à des pays autres que le Canada (le pays où nous sommes domiciliés). Nous ne comptabilisons pas de montants importants au titre des immobilisations corporelles situées à l'extérieur du Canada. Au 31 décembre 2023, sur la base du coût historique, nous avions des immobilisations incorporelles et un goodwill d'environ 3,2 milliards de dollars (2022 – 2,7 milliards de dollars) et d'environ 3,8 milliards de dollars (2022 – 3,0 milliards de dollars), respectivement, situés à l'extérieur du Canada.

6 produits tirés de contrats conclus avec des clients

a) Produits

Dans le cadre de la détermination des prix de transaction minimaux liés à des contrats conclus avec des clients, les montants sont affectés à l'exécution, ou à l'achèvement de l'exécution, des obligations de prestation contractuelles futures. Ces obligations de prestation contractuelles futures non remplies ou remplies partiellement ont principalement trait à des services à fournir sur la durée du contrat. Le tableau qui suit présente le total de nos prix de transaction minimaux estimatifs affectés aux obligations de prestation contractuelles futures résiduelles non remplies, ou remplies partiellement, et le calendrier de la comptabilisation probable des produits connexes; les montants réels pourraient différer de ces estimations en raison de divers facteurs, y compris la nature imprévisible du comportement des clients, de la réglementation dans le secteur, de la conjoncture économique dans laquelle nous exerçons nos activités et du comportement de la concurrence.

Aux 31 décembre (en millions)	**2023**	2022
Prix de transaction minimal estimatif affecté aux obligations de prestation résiduelles non remplies, ou remplies partiellement, à comptabiliser dans les produits d'une période ultérieure[1, 2]		
Au cours de la période de 12 mois se clôturant un an après	**2 576 $**	2 539 $
Au cours de la période de 12 mois se clôturant deux ans après	**1 022**	1 034
Par la suite	**107**	81
	3 705 $	3 654 $

1 Exclut les montants de la contrepartie variable limitée, les montants découlant des contrats dont la durée initiale attendue ne dépasse pas un an ainsi que, comme le permet la mesure de simplification, les montants découlant de contrats qui ne sont pas touchés par les écarts temporaires en matière de comptabilisation des produits découlant de la répartition du prix de transaction, ou de contrats à l'égard desquels nous pourrions comptabiliser et facturer des produits dont le montant correspond directement à nos obligations de prestation remplies.

2 Les normes IFRS de l'IASB exigent une explication quant au calendrier de la comptabilisation probable dans les produits des montants présentés au titre du prix de transaction minimal estimatif affecté aux obligations de prestation résiduelles non remplies, ou remplies partiellement. Les montants estimatifs présentés reposent sur les modalités et échéances contractuelles. Les produits réels comptabilisés au titre du prix de transaction minimal, ainsi que le calendrier de comptabilisation connexe, différeront de ces estimations, en raison principalement de la fréquence des occasions où la durée réelle des contrats conclus avec des clients diffère de leur échéance contractuelle.

b) Débiteurs

Aux 31 décembre (en millions)	*Note*	**2023**	2022
Créances clients		**2 938 $**	2 636 $
Montants courus à recevoir – clients		**480**	468
Correction de valeur pour créances douteuses	*4 b)*	**(103)**	(94)
		3 315	3 010
Montants courus à recevoir – autres		**282**	306
Débiteurs – courants		**3 597 $**	3 316 $

c) Actifs sur contrat

Exercices clos les 31 décembre (en millions)	*Note*	**2023**	2022
Solde au début		**908 $**	877 $
Entrées nettes découlant des activités		**1 531**	1 483
Montants facturés au cours de la période et donc reclassés dans les débiteurs		**(1 550)**	(1 456)
Variation de la correction de valeur pour perte de valeur, montant net	*4 b)*	**4**	1
Autres		**5**	3
Solde à la fin		**898 $**	908 $
À facturer, et donc reclassés dans les débiteurs au cours de :			
La période de 12 mois se clôturant un an après		**595 $**	588 $
La période de 12 mois se clôturant deux ans après		**250**	266
Par la suite		**53**	54
Solde à la fin		**898 $**	908 $
Rapprochement des actifs sur contrat présentés dans les états consolidés de la situation financière – tranche courante			
Actifs sur contrat – montant brut		**595 $**	588 $
Reclassement des passifs sur contrat, dans le cas des contrats dont les actifs sur contrat sont inférieurs aux passifs sur contrat	*24*	**(13)**	(14)
Reclassement des passifs sur contrat, dans le cas des contrats dont les passifs sur contrat sont inférieurs aux actifs sur contrat	*24*	**(137)**	(133)
		445 $	441 $

7 autres produits

Exercices clos les 31 décembre (en millions)	*Note*	**2023**	2022
Aide publique		**13 $**	6 $
Autres produits tirés de la colocation	*19*	**5**	5
Produits tirés des placements (perte de placement), profit (perte) à la cession d'actifs et autres		**19**	27
Produits d'intérêts	*21 a)*	**6**	4
Variations des provisions au titre de regroupements d'entreprises	*25*	**68**	78
		111 $	120 $

Nous recevons de l'aide publique, selon la définition des normes IFRS de l'IASB, d'un certain nombre de sources et, si cette aide n'a pas trait au capital, nous incluons généralement ces montants reçus dans les autres produits. Nous comptabilisons ces montants au fur et à mesure que les services subventionnés sont fournis ou que les coûts subventionnés sont engagés.

Gouvernement du Québec
Les salaires pour les emplois situés dans la province de Québec, principalement dans le secteur des technologies de l'information, sont admissibles à des crédits d'impôt. À cet égard, pour l'exercice clos le 31 décembre 2023, nous avons comptabilisé un montant de 3 millions de dollars (2022 – 5 millions de dollars).

8 charge au titre des avantages du personnel

Exercices clos les 31 décembre (en millions)	*Note*	**2023**	2022
Charge au titre des avantages du personnel – montant brut			
Salaires		**5 763 $**	4 800 $
Rémunération fondée sur des actions[1]	*14*	**172**	194
Régimes de retraite – à prestations définies[2]	*15 a)*	**62**	101
Régimes de retraite – à cotisations définies	*15 f)*	**130**	120
Coûts de restructuration[1]	*16 a)*	**440**	81
Avantages du personnel (santé et autres)		**284**	257
		6 851	5 553
Coûts internes de la main-d'œuvre comptabilisés à l'actif, montant net			
Coûts d'acquisition du contrat	*20*		
Comptabilisés à l'actif		**(91)**	(92)
Amortis		**93**	83
Coûts liés à l'exécution du contrat	*20*		
Comptabilisés à l'actif		**(24)**	(11)
Amortis		**4**	2
Immobilisations corporelles		**(366)**	(379)
Immobilisations incorporelles amortissables		**(319)**	(257)
		(703)	(654)
		6 148 $	4 899 $

1 Pour l'exercice clos le 31 décembre 2023, un montant de (1) $ (2022 – 7 $) au titre de la rémunération fondée sur des actions dans le secteur Expérience client propulsée par le numérique a été inclus dans les coûts de restructuration.

2 Pour l'exercice clos le 31 décembre 2023, un montant de 10 $ (2022 – néant) au titre des régimes de retraite à prestations définies du secteur Solutions technologiques de TELUS a été inclus dans les coûts de restructuration et autres coûts.

9 coûts de financement

Exercices clos les 31 décembre (en millions)	*Note*	**2023**	2022
Charges d'intérêts			
Dette à long terme, excluant les obligations locatives – montant brut		**1 081 $**	779 $
Dette à long terme, excluant les obligations locatives – capitalisés[1]	*18*	**(6)**	(30)
Dette à long terme, excluant les obligations locatives		**1 075**	749
Obligations locatives	*19*	**133**	74
Emprunts à court terme et autres		**48**	16
Capitalisation liée à des provisions	*25*	**30**	20
		1 286	859
Montant net des charges d'intérêts au titre des régimes à prestations définies du personnel	*15*	**7**	8
Opérations de change		**3**	(25)
Variations latentes de la composante à terme des accords d'achat d'énergie virtuels		**—**	(193)
		1 296	649
Produits d'intérêts		**(23)**	(17)
		1 273 $	632 $
Charges d'intérêts, montant net	*3*	**1 272 $**	847 $
Charges d'intérêts sur la dette à long terme, excluant les obligations locatives – capitalisées[1]		**(6)**	(30)
Montant net des charges d'intérêts au titre des régimes à prestations définies du personnel		**7**	8
Variations latentes de la composante à terme des accords d'achat d'énergie virtuels		**—**	(193)
		1 273 $	632 $

1 Les intérêts sur la dette à long terme, excluant les obligations locatives, à un taux combiné de 3,10 %, ont été capitalisés au titre des immobilisations incorporelles à durée d'utilité indéterminée pour la période.

10 impôt sur le résultat

a) Composition des charges et rapprochement des taux

Exercices clos les 31 décembre (en millions)	**2023**	2022
Charge d'impôt exigible		
Pour la période de présentation de l'information financière considérée	**402 $**	584 $
Ajustements comptabilisés dans la période considérée au titre de l'impôt sur le résultat de périodes antérieures	**(40)**	(11)
	362	573
Charge d'impôt différé		
Survenant à la naissance et à la résorption des différences temporaires	**(136)**	9
Ajustements comptabilisés dans la période considérée au titre de l'impôt sur le résultat de périodes antérieures	**(4)**	22
	(140)	31
	222 $	604 $

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)	**2023**		2022	
Impôt sur le résultat calculé aux taux prévus par la loi	**255 $**	**23,5 %**	595 $	25,6 %
Ajustements comptabilisés dans la période considérée au titre de l'impôt sur le résultat de périodes antérieures	**(44)**	**(4,0)**	11	0,5
Montants (non imposables) non déductibles, montant net	**(19)**	**(1,7)**	1	0,1
Retenues d'impôt et autres impôts et taxes	**24**	**2,1**	31	1,3
Différentiel de taux d'imposition à l'étranger	**(13)**	**(1,3)**	(39)	(1,7)
Autres	**19**	**1,7**	5	0,2
Charge d'impôt sur le résultat présentée dans les états consolidés du résultat net et du résultat global	**222 $**	**20,3 %**	604 $	26,0 %

b) Différences temporaires

Nous avons recours à des estimations importantes relativement à la composition de notre passif d'impôt différé. Nos activités sont complexes, et les interprétations, les règlements, les lois et la jurisprudence liés à l'impôt sur le résultat changent constamment. En conséquence, il y a généralement des questions fiscales à étudier.

Nos estimations des différences temporaires constituant le montant net du passif d'impôt différé et les montants de l'impôt différé comptabilisés dans les états consolidés du résultat net et du résultat global et dans les états consolidés des variations des capitaux propres sont présentées dans le tableau suivant.

Des différences temporaires découlent de l'excédent de la valeur comptable de participations dans des filiales et des sociétés de personnes par rapport à leur valeur fiscale, pour lesquelles aucun passif d'impôt différé n'a été comptabilisé, parce que la société mère est en mesure de contrôler le moment de la résorption des différences temporaires et qu'il est probable que ces différences ne se résorberont pas dans un avenir prévisible. Dans notre cas précis, cela s'applique à notre participation dans des filiales canadiennes et dans des sociétés de personnes canadiennes. Nous ne sommes pas tenus de comptabiliser ce passif d'impôt différé puisque nous sommes en mesure de contrôler le moment de la résorption des différences temporaires et la manière dont celle-ci sera effectuée, différences qui ne devraient pas être exigibles à l'impôt, et qu'il est probable que ces différences ne se résorberont pas dans un avenir prévisible. Nous sommes en mesure de contrôler le moment et la méthode de la résorption des différences temporaires concernant nos filiales étrangères, et il est probable que de telles différences ne se résorberont pas dans un avenir prévisible.

c) Autres

Nous exerçons des activités de recherche et développement qui pourraient être admissibles à des crédits d'impôt à l'investissement. Au cours de l'exercice clos le 31 décembre 2023, nous avons inscrit des crédits d'impôt à l'investissement de 25 millions de dollars (2022 – 11 millions de dollars). De ce montant, une tranche de 19 millions de dollars (2022 – 9 millions de dollars) a été comptabilisée en réduction des immobilisations corporelles et incorporelles, et le reste, en réduction des biens et services achetés.

(en millions)	Immobilisations corporelles (détenues) et immobilisations incorporelles amortissables	Immobilisations incorporelles à durée d'utilité indéterminée	Immobilisations corporelles (louées), déduction faite des obligations locatives	Actifs et passifs sur contrat	Montants nets au titre de la retraite	Provisions actuellement non déductibles	Pertes pouvant être reportées[1]	Montants au titre de la rémunération fondée sur des actions et autres	Passif d'impôt différé, montant net
Solde au 1er janvier 2022	2 447 $	1 751 $	(33) $	195 $	(60) $	(174) $	(108) $	(8) $	4 010 $
Charge d'impôt différé comptabilisée dans les éléments suivants :									
Bénéfice net	(14)	105	1	(90)	(19)	28	(29)	49	31
Autres éléments du résultat global	—	—	—	—	45	—	—	(50)	(5)
Impôt différé directement imputé aux capitaux propres et autres (*note 18 c*)	413	—	—	—	—	(4)	(7)	(2)	400
Solde au 31 décembre 2022	2 846	1 856	(32)	105	(34)	(150)	(144)	(11)	4 436
Charge d'impôt différé comptabilisée dans les éléments suivants :									
Bénéfice net	**(237)**	**89**	**75**	**21**	**(16)**	**(52)**	**(37)**	**17**	**(140)**
Autres éléments du résultat global	**—**	**—**	**—**	**—**	**—**	**—**	**—**	**(40)**	**(40)**
Impôt différé directement imputé aux capitaux propres et autres (*note 18 b*)	**121**	**—**	**—**	**—**	**—**	**(2)**	**(21)**	**(2)**	**96**
Solde au 31 décembre 2023	**2 730 $**	**1 945 $**	**43 $**	**126 $**	**(50) $**	**(204) $**	**(202) $**	**(36) $**	**4 352 $**

1 Nous prévoyons être en mesure d'utiliser nos pertes autres qu'en capital avant qu'elles ne viennent à expiration.

11 autres éléments du résultat global

	Éléments qui peuvent être ultérieurement reclassés en résultat									Élément qui ne sera jamais reclassé 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*)												
	Dérivés utilisés pour gérer le risque de change			Dérivés utilisés pour gérer les autres risques de marché									
(en millions)	Profits (pertes) survenus	(Profits) pertes de périodes antérieures transférés en résultat net	Total	Profits (pertes) survenus	(Profits) pertes de périodes antérieures transférés en résultat net	Total	Total	Écart de change cumulé	Modification de l'évaluation des actifs financiers de placement	Cumul des autres éléments du résultat global	Réévaluations des régimes à prestations définies du personnel	Autres éléments du résultat global
Solde au 1er janvier 2022			81 $			(3) $	78 $	25 $	83 $	186 $		
Autres éléments du résultat global												
Montant	208 $	(360) $	(152)	— $	1 $	1	(151)	41	7	(103)	177 $	74 $
Impôt sur le résultat	12 $	(63) $	(51)	— $	1 $	1	(50)	—	—	(50)	45	(5)
Montant net			(101)			—	(101)	41	7	(53)	132 $	79 $
Solde au 31 décembre 2022			(20)			(3)	(23)	66	90	133		
Autres éléments du résultat global												
Montant	**(261) $**	**84 $**	**(177)**	**(3) $**	**4 $**	**1**	**(176)**	**(30)**	**(13)**	**(219)**	**1 $**	**(218) $**
Impôt sur le résultat	**(53) $**	**14 $**	**(39)**	**(1) $**	**1 $**	**—**	**(39)**	**—**	**(1)**	**(40)**	**—**	**(40)**
Montant net			**(138)**			**1**	**(137)**	**(30)**	**(12)**	**(179)**	**1 $**	**(178) $**
Solde au 31 décembre 2023			**(158) $**			**(2) $**	**(160) $**	**36 $**	**78 $**	**(46) $**		
Éléments attribuables :												
Aux actions ordinaires										**(44) $**		
Aux participations ne donnant pas le contrôle										**(2)**		
										(46) $		

12 montants par action

Le bénéfice net de base par action ordinaire est calculé au moyen de la division du bénéfice net attribuable aux actions ordinaires par le nombre moyen pondéré total d'actions ordinaires en circulation au cours de la période. Le bénéfice net dilué par action ordinaire est calculé pour tenir compte des attributions d'options sur actions et des attributions d'unités d'actions restreintes.

Le tableau qui suit présente le rapprochement des dénominateurs entrant dans le calcul du bénéfice par action de base et du bénéfice par action dilué. Le bénéfice net est égal au bénéfice net dilué pour toutes les périodes présentées.

Exercices clos les 31 décembre (en millions)	**2023**	2022
Nombre moyen pondéré total de base d'actions ordinaires en circulation	**1 451**	1 396
Effet des titres dilutifs – unités d'actions restreintes	**6**	7
Nombre moyen pondéré total dilué d'actions ordinaires en circulation	**1 457**	1 403

Pour les exercices clos les 31 décembre 2023 et 2022, aucune attribution d'unités d'actions restreintes réglées en instruments de capitaux propres en circulation n'a été exclue du calcul du bénéfice net dilué par action ordinaire. Pour l'exercice clos le 31 décembre 2023, moins de 1 million d'attributions d'options sur actions de TELUS Corporation (2022 – aucune) ont été exclues du calcul du bénéfice dilué par action ordinaire.

13 dividendes par action

a) Dividendes déclarés sur les actions ordinaires de TELUS Corporation

Exercices clos les 31 décembre (en millions, sauf les montants par action)

Dividendes sur les actions ordinaires de TELUS Corporation	Déclarés		Versés aux actionnaires le	Total
	En date du	Par action		
2023				
Dividende du premier trimestre	**10 mars 2023**	**0,3511 $**	**3 avril 2023**	**506 $**
Dividende du deuxième trimestre	**8 juin 2023**	**0,3636**	**4 juillet 2023**	**526**
Dividende du troisième trimestre	**8 septembre 2023**	**0,3636**	**3 octobre 2023**	**529**
Dividende du quatrième trimestre	**11 décembre 2023**	**0,3761**	**2 janvier 2024**	**550**
		1,4544 $		**2 111 $**
2022				
Dividende du premier trimestre	11 mars 2022	0,3274 $	1er avril 2022	450 $
Dividende du deuxième trimestre	10 juin 2022	0,3386	4 juillet 2022	467
Dividende du troisième trimestre	9 septembre 2022	0,3386	3 octobre 2022	480
Dividende du quatrième trimestre	9 décembre 2022	0,3511	3 janvier 2023	502
		1,3557 $		1 899 $

Le 8 février 2024, le conseil d'administration a déclaré un dividende trimestriel de 0,3761 $ par action sur nos actions ordinaires de TELUS Corporation émises et en circulation; ce dividende est payable le 1er avril 2024 aux actionnaires inscrits à la fermeture des bureaux le 11 mars 2024. Le montant final du paiement des dividendes est tributaire du nombre d'actions ordinaires de TELUS Corporation émises et en circulation à la fermeture des bureaux le 11 mars 2024.

b) Régime de réinvestissement des dividendes et d'actionnariat des employés

Nous avons un régime de réinvestissement des dividendes et d'actionnariat des employés dans le cadre duquel les détenteurs d'actions ordinaires de TELUS Corporation admissibles peuvent acquérir des actions ordinaires de TELUS Corporation supplémentaires en réinvestissant les dividendes et en effectuant des paiements additionnels facultatifs en trésorerie au fiduciaire. En vertu de ce régime, nous avons le choix d'émettre des actions ordinaires de TELUS Corporation à même les actions propres ou de demander au fiduciaire d'en acquérir sur le marché boursier. En vertu du régime, nous pouvons, à notre gré, offrir les actions ordinaires de TELUS Corporation à un escompte pouvant aller jusqu'à 5 % du cours du marché. Avec prise d'effet lors du paiement des dividendes, le 1er octobre 2019, nous avons émis des actions ordinaires de TELUS Corporation à même les actions propres à un escompte de 2 %. En ce qui a trait aux actions ordinaires de TELUS Corporation détenues par des détenteurs admissibles qui ont choisi de participer au régime, les dividendes sur actions ordinaires déclarés au cours de l'exercice clos le 31 décembre 2023 d'un montant de 702 millions de dollars (2022 – 639 millions de dollars) devaient être réinvestis dans des actions ordinaires de TELUS Corporation.

14 rémunération fondée sur des actions

a) Éléments de la rémunération fondée sur des actions

La charge au titre des avantages du personnel figurant dans les états consolidés du résultat net et du résultat global ainsi que dans les tableaux consolidés des flux de trésorerie comprend les montants de la rémunération fondée sur des actions présentés dans le tableau ci-joint.

Exercices clos les 31 décembre (en millions)		**2023**			2022		
	Note	Charge au titre des avantages du personnel[1]	Flux de trésorerie affectés aux activités d'exploitation connexes	Ajustement au tableau des flux de trésorerie	Charge au titre des avantages du personnel	Flux de trésorerie affectés aux activités d'exploitation connexes	Ajustement au tableau des flux de trésorerie
Unités d'actions restreintes	*b)*	**127 $**	**(9) $**	**118 $**	158 $	(25) $	133 $
Régime d'actionnariat des employés	*c)*	**43**	**(43)**	**—**	45	(45)	—
Attributions d'options sur actions	*d)*	**1**	**(2)**	**(1)**	(2)	(9)	(11)
		171 $	**(54) $**	**117 $**	201 $	(79) $	122 $
Solutions technologiques de TELUS		**144 $**	**(45) $**	**99 $**	168 $	(53) $	115 $
Expérience client propulsée par le numérique		**27**	**(9)**	**18**	33	(26)	7
		171 $	**(54) $**	**117 $**	201 $	(79) $	122 $

1 Pour l'exercice clos le 31 décembre 2023, une charge de 128 $ (2022 – 151 $) liée aux unités d'actions restreintes est présentée en tant que charge de rémunération fondée sur des actions dans la charge au titre des avantages du personnel *(se reporter à la note 8)*, et le solde est inclus dans les coûts de restructuration *(se reporter à la note 16)* du secteur Expérience client propulsée par le numérique.

b) Unités d'actions restreintes

Généralités

Nous utilisons des unités d'actions restreintes comme un mode de rétention et de rémunération au rendement. Chaque unité d'action restreinte est de valeur nominale égale à une action de participation, et donne normalement droit aux dividendes auxquels cette unité donnerait lieu si elle était effectivement une action de participation émise et en circulation. Les dividendes théoriques sont inscrits à titre d'émissions d'unités d'actions restreintes supplémentaires au cours de la durée de vie de l'unité en question. En raison du mécanisme des dividendes théoriques, la juste valeur à la date d'attribution des unités d'actions restreintes est égale à la juste valeur de marché des actions de participation correspondantes à la date d'attribution, en excluant le sous-ensemble nominal de nos unités d'actions restreintes assujetties à une condition de performance liée au rendement total pour l'actionnaire (dont la juste valeur à la date d'attribution est déterminée au moyen du modèle de simulation de Monte Carlo). Les unités d'actions restreintes deviennent généralement payables lorsque les droits sont acquis; la période d'acquisition habituelle des droits aux unités d'actions restreintes de TELUS Corporation est de 33 mois (la durée de service requise) et la période d'acquisition habituelle des droits aux unités d'actions restreintes de TELUS International (Cda) Inc. est de 48 mois (la durée de service requise). La méthode d'acquisition de ces droits (en bloc ou graduelle) est déterminée à la date d'attribution ou avant cette date; la plupart des unités d'actions restreintes de TELUS Corporation en circulation comportent des droits d'acquisition en bloc et la plupart des unités d'actions restreintes de TELUS International (Cda) Inc. en circulation comportent des droits d'acquisition graduelle. La comptabilisation des unités d'actions restreintes, soit comme instruments de capitaux propres, soit comme instruments de passif, dépend de leur mode de règlement prévu au moment de leur attribution. Les unités d'actions restreintes de TELUS Corporation attribuées avant l'exercice 2019 et les unités d'actions restreintes de TELUS International (Cda) Inc. attribuées avant l'exercice 2021 ont été comptabilisées comme des instruments de passif puisqu'il était normalement attendu que les obligations connexes soient réglées en trésorerie.

Unités d'actions restreintes de TELUS Corporation

Nous octroyons également des unités d'actions restreintes qui offrent essentiellement les mêmes caractéristiques que nos unités d'actions restreintes générales, mais qui procurent un dividende variable (de 0 % à 200 %) qui est tributaire de la réalisation d'une condition de performance liée au nombre total de connexions d'abonnés (d'une pondération de 25 %) et du rendement total pour l'actionnaire en ce qui a trait aux actions ordinaires de TELUS Corporation par rapport à celui d'un groupe mondial de sociétés de télécommunications analogues (d'une pondération de 75 %). La juste valeur à la date d'attribution du sous-ensemble nominal de nos unités d'actions restreintes assujetties à la condition de performance liée au nombre total de connexions

d'abonnés est égale à la juste valeur de marché des actions ordinaires de TELUS Corporation correspondantes à la date d'attribution. Par conséquent, le sous-ensemble nominal a été inclus dans la présentation de nos unités d'actions restreintes uniquement assujetties à une condition de service. Nous estimons, en fonction d'un dividende variable, 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 au moyen du modèle de simulation de Monte Carlo. Les unités d'actions restreintes attribuées en 2023 et en 2022 sont comptabilisées comme étant réglées en trésorerie, puisqu'il s'agissait de leur mode de règlement prévu au moment de leur attribution.

Le tableau suivant présente un sommaire des unités d'actions restreintes de TELUS Corporation en circulation dont les droits n'étaient pas acquis.

Aux 31 décembre	**2023**	2022
Unités d'actions restreintes non assujetties à une condition de performance liée au marché		
Unités d'actions restreintes uniquement assujetties à une condition de service	**5 769 038**	5 224 220
Sous-ensemble nominal touché par la condition de performance non liée au marché	**429 281**	357 263
	6 198 319	5 581 483
Unités d'actions restreintes assujetties à une condition de performance liée au marché		
Sous-ensemble nominal touché par la condition de performance liée au rendement total pour l'actionnaire	**1 191 563**	1 071 789
Nombre d'unités d'actions restreintes dont les droits n'étaient pas acquis	**7 389 882**	6 653 272

Le tableau suivant présente un sommaire des mouvements relatifs aux unités d'actions restreintes de TELUS Corporation non assujetties à une condition de performance liée au marché.

	Nombre d'unités d'actions restreintes[1]		Juste valeur moyenne pondérée à la date d'attribution
	Droits non acquis	Droits acquis	
En circulation au 1er janvier 2022			
Droits non acquis	5 848 469	—	25,67 $
Droits acquis	—	49 138	25,63 $
Attribuées			
Attribution initiale	3 033 255	—	31,31 $
Au lieu de dividendes	340 259	2 251	29,54 $
Liées au dividende variable	48 266	—	25,79 $
Droits acquis	(3 285 325)	3 285 325	22,68 $
Réglées			
En titres de capitaux propres	—	(3 054 488)	25,60 $
En trésorerie	—	(246 407)	26,27 $
Frappées de déchéance	(403 441)	—	27,32 $
En circulation au 31 décembre 2022			
Droits non acquis	5 581 483	—	30,62 $
Droits acquis	—	35 819	27,00 $
Attribuées			
Attribution initiale	**3 806 458**	**—**	**27,07 $**
Au lieu de dividendes	**459 742**	**2 049**	**24,98 $**
Liées au dividende variable	**29 244**	**—**	**25,97 $**
Droits acquis	**(3 090 935)**	**3 090 935**	**26,41 $**
Réglées			
En titres de capitaux propres	**—**	**(2 927 106)**	**26,35 $**
En trésorerie	**—**	**(169 176)**	**27,19 $**
Frappées de déchéance	**(587 673)**	**—**	**28,37 $**
En circulation au 31 décembre 2023			
Droits non acquis	**6 198 319**	**—**	**28,68 $**
Droits acquis	**—**	**32 521**	**28,97 $**

1 Compte non tenu du sous-ensemble nominal d'unités d'actions restreintes assujetties à la condition de performance liée au rendement total pour l'actionnaire.

Unités d'actions restreintes de TELUS International (Cda) Inc.
Nous octroyons également des unités d'actions restreintes qui présentent essentiellement les mêmes caractéristiques que les unités d'actions restreintes de TELUS Corporation, mais qui procurent un dividende variable (de 0 % à 150 %) qui est tributaire de la réalisation des conditions de performance financière et des conditions de performance en matière de qualité du service non liées au marché de

TELUS International (Cda) Inc. Les unités d'actions restreintes attribuées en 2023 et en 2022 sont comptabilisées comme étant réglées en trésorerie, puisqu'il s'agissait de leur mode de règlement prévu au moment de leur attribution.

Le tableau suivant présente un sommaire des mouvements relatifs aux unités d'actions restreintes de TELUS International (Cda) Inc.

	Nombre d'unités d'actions restreintes		Juste valeur moyenne pondérée à la date d'attribution
	Droits non acquis	Droits acquis	
En circulation au 1er janvier 2022	1 850 807	—	21,94 $ US
Attribution initiale	821 223	59 512	26,41 $ US
Droits acquis	(798 373)	798 373	16,63 $ US
Réglées			
En titres de capitaux propres	—	(360 044)	27,84 $ US
En trésorerie	—	(497 841)	10,06 $ US
Frappées de déchéance	(267 836)	—	21,32 $ US
En circulation au 31 décembre 2022	1 605 821	—	27,10 $ US
Attribution initiale	**1 567 809**	**770 043**	**15,34 $ US**
Droits acquis	**(423 501)**	**423 501**	**26,49 $ US**
Réglées en titres de capitaux propres	**—**	**(1 193 544)**	**17,01 $ US**
Frappées de déchéance	**(134 383)**	**—**	**23,80 $ US**
En circulation au 31 décembre 2023	**2 615 746**	**—**	**21,36 $ US**

c) Régime d'actionnariat des employés de TELUS Corporation

Nous avons un régime d'actionnariat des employés qui permet aux employés admissibles d'acheter des actions ordinaires de TELUS Corporation au moyen de retenues sur la paie régulières. En ce qui a trait aux actions ordinaires de TELUS Corporation détenues dans le cadre du régime d'actionnariat des employés, les dividendes déclarés au cours de l'exercice clos le 31 décembre 2023, d'un montant de 53 millions de dollars (2022 – 47 millions de dollars), devaient être réinvestis dans des actions ordinaires de TELUS Corporation que le fiduciaire a achetées à même les actions propres, un escompte étant applicable, comme il est décrit à la *note 13 b)*.

d) Attributions d'options sur actions

Généralités

Nous utilisons des attributions d'options sur actions comme un mode de rétention et de rémunération au rendement. Nous appliquons la méthode de la juste valeur pour comptabiliser les attributions de rémunération fondées sur des actions à nos dirigeants et autres employés. La période d'acquisition des droits au titre des attributions d'options sur actions est habituellement de trois ans (la durée de service requise). La méthode d'acquisition de ces droits (en bloc ou graduelle) est déterminée à la date d'attribution ou avant cette date; toutes les attributions d'options sur actions de TELUS Corporation octroyées après 2004 sont des attributions comportant des droits d'acquisition en bloc.

La juste valeur moyenne pondérée des attributions d'options sur actions est calculée à l'aide du modèle d'évaluation des options de Black et Scholes (modèle analytique). Le taux d'intérêt sans risque utilisé pour déterminer la juste valeur des attributions d'options sur actions est basé sur une courbe des taux du gouvernement du Canada qui a cours au moment de l'attribution. La durée de vie prévue des attributions d'options sur actions est fondée sur nos données historiques relatives à l'exercice de l'attribution d'options sur actions. De même, la volatilité attendue tient compte de la volatilité historique du prix de nos actions ordinaires à l'égard des options sur actions de TELUS Corporation et de la volatilité historique moyenne du prix des actions de sociétés analogues, et du prix des actions de TELUS International (Cda) Inc. à l'égard des options sur actions de TELUS International (Cda) Inc. Le taux de rendement représente le dividende annualisé ayant cours au moment de l'attribution, divisé par le prix d'exercice de l'attribution d'options sur actions. Les dividendes ne sont pas versés sur des attributions d'options sur actions non exercées et ne peuvent faire l'objet d'acquisition de droits.

Options sur actions de TELUS Corporation

Des employés peuvent se voir octroyer des attributions d'options sur actions leur permettant d'acheter des actions ordinaires de TELUS Corporation, à un prix d'exercice correspondant à la juste valeur de marché des actions au moment de l'attribution. Les attributions d'options sur actions octroyées dans le cadre du régime peuvent être exercées au cours de périodes définies ne dépassant pas sept ans à compter de la date de l'attribution.

Ces attributions d'options comportent une option de règlement en capitaux propres net. Le titulaire d'options ne dispose pas du choix d'exercer l'option de règlement en capitaux propres net; il nous revient de choisir si l'exercice d'une attribution d'options sur actions est réglé comme une option sur actions ou au moyen de l'option de règlement en capitaux propres net.

Le tableau suivant présente un sommaire de l'évolution du régime d'options sur actions de TELUS Corporation.

Exercices clos les 31 décembre	**2023**		2022	
	Nombre d'options sur actions	Prix moyen pondéré des options sur actions[1]	Nombre d'options sur actions	Prix moyen pondéré des options sur actions
En circulation au début	**2 755 300**	**22,05 $**	3 050 300	22,04 $
Exercées[2]	**(774 899)**	**21,35 $**	—	— $
Frappées de déchéance	**(201 500)**	**22,11 $**	(295 000)	21,93 $
En circulation à la fin	**1 778 901**	**22,35 $**	2 755 300	22,05 $
Pouvant être exercées à la fin	**1 518 901**	**21,73 $**	—	— $

1 La durée de vie contractuelle résiduelle moyenne pondérée est de 3,3 ans.
2 Pour l'exercice clos le 31 décembre 2023, le prix moyen pondéré à la date d'exercice était de 24,67 $.

Options sur actions de TELUS International (Cda) Inc.
Des employés peuvent se voir octroyer des options sur actions de participation (réglées en instruments de capitaux propres) leur permettant d'acheter des actions à droit de vote subalterne de TELUS International (Cda) Inc., à un prix correspondant à, ou équivalant à un multiple de la juste valeur de marché des actions au moment de l'attribution, et/ou des options sur actions fictives (réglées en trésorerie) qui leur permettent d'être exposés à une appréciation du prix des actions à droit de vote subalterne de TELUS International (Cda) Inc. Les attributions d'options sur actions octroyées dans le cadre du régime peuvent être exercées au cours de périodes définies ne dépassant pas dix ans à compter du moment de l'attribution. Toutes les attributions d'options sur actions de participation et la plupart des attributions d'options sur actions procurent un dividende variable (de 0 % à 100 %) qui est tributaire de la réalisation des conditions de performance financière et des conditions de performance en matière de qualité du service non liées au marché de TELUS International (Cda) Inc.

Le tableau suivant présente un sommaire des mouvements relatifs au régime d'options sur actions de TELUS International (Cda) Inc.

Exercices clos les 31 décembre	**2023**		2022	
	Nombre d'options sur actions	Prix moyen pondéré des options sur actions[1]	Nombre d'options sur actions	Prix moyen pondéré des options sur actions[1]
En circulation au début	**2 677 297**	**10,27 $ US**	3 180 767	9,86 $ US
Exercées[2]	**(124 337)**	**8,46 $ US**	(293 860)	8,46 $ US
Frappées de déchéance	**(16 177)**	**5,77 $ US**	(209 610)	6,59 $ US
En circulation à la fin	**2 536 783**	**10,39 $ US**	2 677 297	10,27 $ US
Pouvant être exercées à la fin	**2 316 683**	**9,00 $ US**	2 210 126	8,23 $ US

1 En ce qui a trait aux 2 096 582 options sur actions, la fourchette de prix des options sur actions s'établit entre 4,87 $ US et 8,95 $ US par action à droit de vote subalterne de TELUS International (Cda) Inc. et la durée de vie contractuelle résiduelle moyenne pondérée est de 3,0 ans; pour le reste des options sur actions, le prix est de 25,00 $ US et la durée de vie contractuelle résiduelle moyenne pondérée est de 7,2 ans.
2 Pour l'exercice clos le 31 décembre 2023, le prix d'exercice moyen pondéré à la date d'exercice était de 14,81 $ US (2022 – 23,75 $ US).

15 avantages du personnel futurs

a) Régimes de retraite à prestations définies – sommaire

Montants présentés dans les états financiers de base relativement aux régimes de retraite à prestations définies

Exercices clos les 31 décembre		2023			2022		
(en millions)	*Note*	Actifs du régime	Obligations au titre des prestations définies constituées[1]	Montant net	Actifs du régime	Obligations au titre des prestations définies constituées[1]	Montant net
Charge au titre des avantages du personnel	*8*						
Avantages gagnés au titre des services rendus au cours de l'exercice		**— $**	**(75) $**		— $	(111) $	
Avantages gagnés au titre des services passés		**—**	**(10)**		—	(3)	
Cotisations des employés		**17**	**—**		18	—	
Frais administratifs		**(4)**	**—**		(5)	—	
		13	**(85)**	**(72) $**	13	(114)	(101) $
Coûts de financement	*9*						
Produits notionnels sur l'actif des régimes[2] et intérêts découlant des obligations au titre des prestations définies constituées		**439**	**(399)**		296	(299)	
Incidence des intérêts sur le plafond relatif à l'actif des régimes		**(47)**	**—**		(5)	—	
		392	**(399)**	**(7)**	291	(299)	(8)
PRESTATIONS (COÛTS) DÉFINIS COMPRIS DANS LE RÉSULTAT NET[3]				**(79)**			(109)
Autres éléments du résultat global	*11*						
Écart entre les résultats réels et les hypothèses estimatives liées aux régimes[4]		**377**	**(46)**		(1 197)	(141)	
Modifications apportées aux hypothèses financières du régime		**—**	**(383)**		—	2 242	
Variation de l'incidence de la limitation du montant net de l'actif au titre des régimes à prestations définies au plafond relatif à l'actif des régimes		**51**	**—**		(734)	—	
		428	**(429)**	**(1)**	(1 931)	2 101	170
PRESTATIONS (COÛTS) DÉFINIS COMPRIS DANS LE RÉSULTAT GLOBAL[3]				**(80)**			61
MONTANTS COMPRIS DANS LES FLUX DE TRÉSORERIE LIÉS AUX ACTIVITÉS D'EXPLOITATION							
Cotisations de l'employeur		**28**	**—**	**28**	44	—	44
PRESTATIONS PAYÉES PAR LES RÉGIMES		**(499)**	**499**	**—**	(474)	474	—
INCIDENCE DE L'ACQUISITION D'ENTREPRISE		**—**	**—**	**—**	4	(4)	—
SOLDES DES COMPTES DES RÉGIMES[5]							
Variation au cours de la période		**362**	**(414)**	**(52)**	(2 053)	2 158	105
Solde au début		**7 990**	**(8 075)**	**(85)**	10 043	(10 233)	(190)
Solde à la fin		**8 352 $**	**(8 489) $**	**(137) $**	7 990 $	(8 075) $	(85) $

Exercices clos les 31 décembre		2023			2022		
(en millions)	*Note*	Actifs du régime	Obligations au titre des prestations définies constituées[1]	Montant net	Actifs du régime	Obligations au titre des prestations définies constituées[1]	Montant net
SITUATION DE CAPITALISATION – SURPLUS (DÉFICIT) DES RÉGIMES							
Régimes de retraite où l'actif est supérieur à l'obligation au titre des prestations définies constituées	*20*	**7 519 $**	**(7 203) $**	**316 $**	7 185 $	(6 878) $	307 $
Régimes de retraite où l'obligation au titre des prestations définies constituées est supérieure à l'actif							
Capitalisés		**833**	**(1 068)**	**(235)**	805	(996)	(191)
Non capitalisés		**—**	**(218)**	**(218)**	—	(201)	(201)
	27	**833**	**(1 286)**	**(453)**	805	(1 197)	(392)
		8 352 $	**(8 489) $**	**(137) $**	7 990 $	(8 075) $	(85) $
POSITION DE SOLVABILITÉ EN VERTU DU RNPP[6]							
Régimes de retraite où l'actif est supérieur à l'obligation au titre des prestations définies constituées				**1 910 $**			1 698 $
Régimes de retraite capitalisés où l'actif est supérieur à l'obligation au titre des prestations définies constituées				**—**			—
				1 910 $			1 698 $
OBLIGATIONS AU TITRE DES PRESTATIONS DÉFINIES CONSTITUÉES À PAYER AUX :							
Membres actifs			**(1 815) $**			(1 652) $	
Membres différés			**(382)**			(350)	
Retraités			**(6 292)**			(6 073)	
			(8 489) $			(8 075) $	

1 L'obligation au titre des prestations définies constituées est la valeur actualisée actuarielle des prestations attribuées pour les services rendus par les employés à une date donnée.

2 Les produits d'intérêts sur la tranche attribuable à l'actif des régimes du montant net des charges d'intérêts au titre des régimes à prestations définies du personnel inclus dans les coûts de financement tiennent compte d'un taux de rendement de l'actif des régimes équivalant au taux d'actualisation utilisé afin de déterminer les obligations au titre des prestations définies constituées à la fin de l'exercice précédent.

3 À l'exclusion de l'impôt.

4 Les hypothèses financières relatives aux actifs des régimes (les produits d'intérêts sur les actifs des régimes compris dans les coûts de financement tiennent compte d'un taux de rendement de l'actif des régimes équivalant au taux d'actualisation utilisé afin de déterminer les obligations au titre des prestations définies constituées) ainsi que les hypothèses démographiques relatives aux valeurs actuarielles des obligations au titre des prestations définies constituées à la fin de l'exercice précédent.

5 La date d'évaluation utilisée pour déterminer l'actif des régimes et les obligations au titre des prestations définies constituées est le 31 décembre.

6 Le Bureau du surintendant des institutions financières, en vertu du Règlement de 1985 sur les normes de prestation de pension (« RNPP ») (se reporter à la *note 15 e*), exige qu'une évaluation de la solvabilité soit effectuée sur une base périodique. Les positions réelles de solvabilité en vertu du RNPP sont déterminées en même temps que les rapports annuels aux fins de la capitalisation de mi-exercice préparés par les actuaires (se reporter à la *note 15 e*). Par conséquent, les positions de solvabilité en vertu du RNPP présentées dans le présent tableau aux 31 décembre 2023 et 2022 représentent des estimations intermédiaires et des estimations mises à jour, respectivement. Au 31 décembre 2022, l'estimation intermédiaire était un excédent net de 1 605 $.

Au 31 décembre 2023, les estimations intermédiaires des ratios de solvabilité se situaient entre 117 % et 131 % (2022 – l'estimation mise à jour se situait entre 115 % et 129 %; l'estimation intermédiaire se situait entre 117 % et 126 %), et les estimations de la moyenne des ratios de solvabilité sur trois ans, ajustées tel qu'il est exigé par le RNPP, se situaient entre 112 % et 126 % (2022 – l'estimation mise à jour se situait entre 102 % et 118 %; l'estimation intermédiaire se situait entre 104 % et 118 %).

L'évaluation de la solvabilité utilise en fait la juste valeur (compte non tenu de toute incidence du plafond relatif à l'actif des régimes) des actifs des régimes de retraite à prestations définies capitalisés (ajustée pour tenir compte des charges théoriques liées à la liquidation) afin d'évaluer les actifs liés à l'évaluation de la solvabilité. Bien que les obligations au titre des prestations définies constituées et le passif lié à l'évaluation de la solvabilité soient calculés de façon similaire, les hypothèses utilisées pour chacun de ces calculs sont différentes, principalement en ce qui a trait à l'âge de départ à la retraite et aux taux d'actualisation, et le passif lié à l'évaluation de la solvabilité ne prend pas en compte les hypothèses sur les niveaux de rémunération futurs en raison de l'hypothèse requise selon laquelle chaque régime prendrait fin à la date d'évaluation. Par rapport aux estimations de l'âge de départ à la retraite fondées sur l'expérience aux fins de la détermination des obligations au titre des prestations définies constituées, l'âge minimum de départ à la retraite sans

consentement requis utilisé aux fins de l'évaluation de la solvabilité pourrait donner lieu à un passif au titre des régimes plus élevé ou moins élevé, selon les dispositions de chaque régime. Les positions de solvabilité présentées dans le présent tableau reflètent des taux d'actualisation moyens pondérés combinés de 4,7 % (2022 – 4,9 %). Une diminution hypothétique de 25 points de base du taux d'actualisation moyen pondéré combiné entraînerait une diminution de 207 $ de la position de solvabilité en vertu du RNPP au 31 décembre 2023 (2022 – 182 $). Ces sensibilités sont hypothétiques, doivent être considérées avec circonspection, sont calculées sans autre modification des hypothèses et ne peuvent généralement pas faire l'objet d'une extrapolation, car les variations des montants ne sont pas nécessairement linéaires.

b) Régimes de retraite et autres régimes à prestations définies – aperçu

Nous avons divers régimes à prestations définies et à cotisations définies procurant des prestations de retraite, d'autres avantages de retraite ainsi que des avantages postérieurs à l'emploi à la plupart de nos employés. Aux 31 décembre 2023 et 2022, tous les régimes de retraite à prestations définies enregistrés n'étaient plus offerts à presque tous les nouveaux participants et la quasi-totalité des droits aux prestations étaient acquis. Les régimes d'avantages auxquels nos employés participent reflètent l'évolution de l'histoire de notre société.

Régime de retraite de TELUS Corporation
Les membres de la direction et les professionnels de l'Alberta qui sont entrés à notre service avant le 1er janvier 2001 ainsi que certains salariés syndiqués qui sont entrés à notre service avant le 9 juin 2011 sont couverts par ce régime de retraite contributif à prestations définies, qui représente un peu plus de la moitié du total de nos obligations au titre des prestations définies constituées. Le régime comporte un compte de prestations complémentaires qui peut fournir une indexation à hauteur de 70 % de l'augmentation annuelle d'un indice des prix à la consommation donné. La rémunération ouvrant droit à pension est déterminée en fonction de la moyenne des cinq meilleures années en matière de rémunération comprises dans la période de dix années consécutives précédant le départ à la retraite.

Régime de retraite à l'intention des membres de la direction et des professionnels de TELUS Corporation
Ce régime de retraite à prestations définies qui, sous réserve de certaines exceptions limitées, a cessé d'admettre de nouveaux participants le 1er janvier 2006 et qui compte pour environ un quart du total de notre obligation au titre des prestations définies constituées, offre des prestations de retraite selon un mode non contributif. Par ailleurs, les employés couverts peuvent annuellement, selon un mode contributif, augmenter ou rehausser les niveaux de prestations de retraite au-delà des prestations de base. Au niveau supérieur des prestations de retraite, le régime prévoit une indexation à 100 % de l'augmentation annuelle d'un indice des prix à la consommation donné, jusqu'à un maximum de 2 % par année. La rémunération ouvrant droit à pension est déterminée en fonction de la moyenne annualisée des 60 meilleurs mois consécutifs en matière de rémunération.

Régime de retraite à prestations définies de TELUS Québec
Le régime de retraite contributif à prestations définies, qui a cessé d'admettre de nouveaux participants le 14 avril 2009, couvre les employés non régis par une convention collective du Québec qui sont entrés à notre service avant le 1er avril 2006, les employés autres que les employés de supervision qui étaient régis par une convention collective qui sont entrés à notre service avant le 6 septembre 2006 ainsi que certains autres salariés syndiqués. Le régime représente environ un dixième du total de notre obligation au titre des prestations définies constituées. Le régime ne prévoit aucune indexation, et la rémunération ouvrant droit à pension est déterminée en fonction de la moyenne des quatre meilleures années en matière de rémunération.

Régime de retraite de TELUS Edmonton
Ce régime de retraite contributif à prestations définies a cessé d'accueillir de nouveaux participants le 1er janvier 1998. L'indexation prévue est de 60 % de l'augmentation annuelle d'un indice des prix à la consommation donné, et la rémunération ouvrant droit à pension est déterminée en fonction de la moyenne annualisée des 60 meilleurs mois consécutifs en matière de rémunération. Le régime représente moins de un dixième du total de notre obligation au titre des prestations définies constituées.

Autres régimes de retraite à prestations définies
En plus des régimes susmentionnés, nous avons des régimes de retraite complémentaires non enregistrés et non contributifs à prestations définies qui ont pour effet de maintenir les prestations de retraite gagnées une fois que les montants maximaux permis par les régimes enregistrés sont atteints. Comme il est courant avec les régimes non enregistrés de cette nature, ces régimes sont habituellement capitalisés seulement lorsque les prestations sont versées. Ces régimes représentent moins de 5 % du total de notre obligation au titre des prestations définies constituées.

Régime de retraite des travailleurs des télécommunications
Certains salariés de la Colombie-Britannique sont couverts par un régime de retraite syndical à prestation cible, à coûts négociés. Nos cotisations sont déterminées en fonction des dispositions des conventions collectives négociées, 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 2023 et 2022, nos cotisations constituaient une proportion importante des cotisations de l'employeur à ce régime de retraite syndical; de la même façon, nos employés actifs et retraités ont représenté une proportion importante des participants au régime.

Régime de retraite de la fonction publique de la Colombie-Britannique
Certains salariés de la Colombie-Britannique sont couverts par un régime de retraite de la fonction publique. Les cotisations sont déterminées en fonction des dispositions des conventions collectives négociées par la province de la Colombie-Britannique et dépendent habituellement du revenu brut du salarié.

Régimes de retraite à cotisations définies
Nous offrons principalement trois régimes de retraite à cotisations définies dont nous sommes également le promoteur, lesquels sont contributifs et sont offerts à nos salariés non syndiqués et à certains de nos salariés syndiqués. Pour les exercices clos les 31 décembre 2023 et 2022, le salarié participant pouvait généralement verser des cotisations annuelles aux régimes, à un taux allant de 3 % à 10 % de ses gains ouvrant droit à pension. En règle générale, nous versons une cotisation équivalant à 100 % de celle du salarié, jusqu'à concurrence de 5 % de ses gains ouvrant droit à pension et nous versons une cotisation équivalant à 80 % de celle du salarié se situant entre 5 % et 6 % de leurs gains ouvrant droit à pension. La participation à un régime de retraite à cotisations définies est généralement volontaire jusqu'à la troisième année d'entrée en service du salarié. Si les cotisations annuelles dépassent les montants maximaux permis, les montants excédentaires sont, dans certains cas, versés à un régime d'épargne complémentaire non enregistré à cotisations définies.

Autres régimes à prestations définies
Les autres régimes à prestations définies, qui sont tous non contributifs, et non capitalisés aux 31 décembre 2023 et 2022, comprennent un régime de soins de santé à l'intention des salariés retraités et un régime d'assurance-vie qui ont cessé d'admettre de nouveaux participants le 1er janvier 1997.

c) Stratégies et politiques en matière de placement des régimes
Notre principal objectif à l'égard des régimes de retraite à prestations définies consiste à assurer la sécurité du revenu de retraite et des autres avantages pour les participants et leurs bénéficiaires. Nous avons pour objectif secondaire de maximiser le taux de rendement à long terme de l'actif des régimes à prestations définies selon un niveau de risque acceptable pour nous.

Gestion du risque
Nous estimons que le risque absolu (c'est-à-dire le risque lié à l'augmentation des cotisations, à l'insuffisance des excédents des régimes et aux obligations non capitalisées) est plus important que le risque de rendement relatif. Par conséquent, la conception des régimes à prestations définies, la nature et l'échéance de l'obligation au titre des prestations définies et les caractéristiques des membres des régimes ont une incidence considérable sur les stratégies et les politiques en matière de placement. Nous gérons le risque en précisant quels types de placements sont autorisés et lesquels sont interdits, en établissant des stratégies de diversification et en déterminant des cibles en matière de répartition de l'actif.

Placements autorisés et placements interdits
Les types de placements qui sont autorisés et ceux qui sont interdits, de même que les lignes directrices et les limites qui les gouvernent, sont définis dans l'énoncé sur les politiques et procédures en matière de placement (l'« énoncé relatif aux placements ») de chaque régime; cet énoncé est passé en revue et approuvé annuellement par l'instance dirigeante désignée. Les lignes directrices et les limites sont de surcroît assujetties aux règles régissant les placements permis et les limites de prêt définies dans le Règlement de 1985 sur les normes de prestation de pension. Outre les placements traditionnels, l'énoncé relatif aux placements de chaque caisse peut autoriser l'utilisation d'instruments financiers dérivés pour faciliter les opérations de placement et pour gérer le risque, à condition qu'aucune position vendeur ne soit prise et que les

instruments dérivés ne contreviennent pas aux lignes directrices ni aux limites établies dans l'énoncé relatif aux placements. Il est interdit aux caisses gérées à l'interne et à l'externe d'investir directement dans nos titres ou dans ceux de nos filiales.

Diversification
Notre stratégie à l'égard des placements en titres de capitaux propres consiste à assurer la diversification des titres, des secteurs de l'industrie et des régions géographiques représentés dans le portefeuille. Une part importante (de 20 % à 30 % de l'actif total des régimes) des placements des régimes en titres de capitaux propres est consacrée aux actions étrangères dans le but de diversifier davantage l'actif des régimes. Les placements dans des titres de créance peuvent comprendre une part importante de créances hypothécaires, l'objectif étant d'améliorer les flux de trésorerie et d'avoir une portée plus vaste pour la gestion de la composante en obligations de l'actif des régimes. Les titres de créance peuvent aussi comprendre des obligations à rendement réel, ce qui procure une protection à l'égard de l'inflation, stratégie qui fait pendant à l'indexation au coût de la vie que comprennent certains régimes à prestations définies. Des placements immobiliers sont utilisés pour compléter la diversification de l'actif des régimes, protéger celui-ci contre la potentielle inflation à long terme et assurer un revenu de placement relativement stable.

Relation entre l'actif des régimes et les obligations au titre des prestations
Dans le but de diminuer les coûts à long terme que représentent nos régimes de retraite à prestations définies, nous prenons soin de ne pas faire concorder l'actif des régimes et les obligations au titre des prestations. Cette stratégie est mise en application par l'inclusion de placements en actions dans la composition de l'actif à long terme ainsi que de titres à revenu fixe et de créances hypothécaires dont les durées sont différentes de celles des obligations au titre des prestations.

Au 31 décembre 2023, l'échéance moyenne pondérée selon la valeur actualisée des flux de trésorerie estimatifs de l'obligation (durée) était de 12,0 ans (2022 – 11,4 ans) pour les régimes de retraite à prestations définies. Les problèmes de liquidités que cette stratégie de non-concordance des actifs des régimes et des obligations au titre des prestations pourraient entraîner sont enrayés par la grande diversification des placements (y compris la trésorerie et certains placements à court terme) ainsi que par les flux de trésorerie tirés des dividendes, des intérêts créditeurs et des loyers provenant de ces placements.

Évaluation à la juste valeur
L'information concernant l'évaluation à la juste valeur de notre actif des régimes de retraite à prestations définies ainsi que la répartition ciblée et la répartition réelle de l'actif de ces régimes, de façon globale, est présentée dans le tableau suivant :

Aux 31 décembre (en millions de dollars)	2024	2023		2022		Évaluation à la juste valeur à la date de clôture au moyen des éléments suivants: Cours relevés sur les marchés actifs pour des éléments identiques		Autres	
		2023		2022		**2023**	2022	**2023**	2022
	Répartition ciblée de l'actif des régimes	Total	Pourcentage de l'actif des régimes à la fin de l'exercice	Total	Pourcentage de l'actif des régimes à la fin de l'exercice				
Catégorie d'actifs									
Titres de capitaux propres	25 % à 55 %		**38 %**		40 %				
Canadiens		**832 $**		841 $		**634 $**	708 $	**198 $**	133 $
Étrangers		**2 671**		2 707		**582**	500	**2 089**	2 207
Titres de créance	40 % à 75 %		**49 %**		47 %				
Titres de créance émis par les gouvernements national, provinciaux ou locaux		**2 649**		2 210		**2 484**	2 056	**165**	154
Titres de créance de sociétés		**1 060**		1 081		**—**	—	**1 060**	1 081
Titres adossés à des actifs		**3**		4		**—**	—	**3**	4
Prêts hypothécaires commerciaux		**878**		865		**—**	—	**878**	865
Trésorerie, équivalents de trésorerie et autres	0 % à 15 %	**269**	**3 %**	270	3 %	**12**	2	**257**	268
Biens immobiliers	10 % à 30 %	**904**	**10 %**	930	10 %	**—**	—	**904**	930
		9 266		8 908		**3 712 $**	3 266 $	**5 554 $**	5 642 $
Incidence du plafond relatif à l'actif des régimes									
Au début		**(918)**		(179)					
Incidence des intérêts sur le plafond relatif à l'actif des régimes		**(47)**		(5)					
Variation de l'incidence de la limitation du montant net de l'actif au titre des prestations définies au plafond relatif à l'actif des régimes		**51**		(734)					
À la fin		**(914)**		(918)					
		8 352 $		7 990 $					

Au 31 décembre 2023, les fiducies de retraite que nous administrions ne détenaient pas d'actions ordinaires de TELUS Corporation ni d'actions à droit de vote subalterne de TELUS International (Cda) Inc., et ne détenaient pas de titres de créance de TELUS Corporation (se reporter à *« Placements autorisés et placements interdits »*, à la *note 15 c)*. Aux 31 décembre 2023 et 2022, nous ne louions pas de bien immobilier auprès des fiducies de retraite que nous administrions.

d) Hypothèses

Comme le mentionne la *note 1 b)*, la direction doit faire des estimations importantes quant aux hypothèses actuarielles et économiques qui sont employées pour déterminer les coûts des régimes de retraite à prestations définies, l'obligation au titre des prestations définies constituées et l'actif des régimes. Ces estimations importantes sont à long terme, ce qui est aussi le cas des avantages du personnel futurs.

Hypothèses démographiques

Pour déterminer la charge au titre des régimes de retraite à prestations définies comptabilisée en résultat net pour les exercices clos les 31 décembre 2023 et 2022, nous avons utilisé les tables de mortalité de l'Institut canadien des actuaires (CPM 2014).

Hypothèses financières

Le taux d'actualisation, qui sert à déterminer les obligations au titre des prestations définies constituées d'un régime, se fonde sur le rendement de placements à long terme de qualité assortis de durées fixes et il est établi annuellement. Le taux des hausses futures au titre de la rémunération se fonde sur les politiques actuelles en matière d'avantages du personnel et sur les prévisions économiques.

Les importantes hypothèses actuarielles moyennes pondérées découlant de ces estimations et retenues pour déterminer notre obligation au titre des prestations définies constituées sont les suivantes :

	2023	2022
Hypothèses en matière de mortalité utilisées pour calculer les obligations au titre des prestations définies constituées aux 31 décembre		
Espérance de vie à 65 ans pour un membre actuellement âgé de 65 (en années)	**24,2**	24,2
Taux d'actualisation[1] utilisé pour déterminer les éléments suivants :		
Coûts nets des prestations pour les exercices clos les 31 décembre	**5,05 %**	2,95 %
Obligations au titre des prestations définies constituées aux 31 décembre	**4,65 %**	5,05 %
Coût des services rendus au cours de l'exercice pour l'exercice subséquent	**4,65 %**	5,05 %
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 définies constituées aux 31 décembre	**3,00 %**	3,00 %

1 Le taux d'actualisation présenté dans ce tableau reflète le calcul d'un taux d'actualisation moyen qui reproduit le calendrier estimatif des flux de trésorerie aux fins des obligations.

Sensibilité des principales hypothèses

Le tableau suivant présente la sensibilité de nos principales hypothèses relativement à nos régimes de retraite à prestations définies.

Aux 31 décembre ou pour les exercices clos à ces dates	**2023**		2022	
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	**238 $**	**8 $**	213 $	11 $
Sensibilité des principales hypothèses financières à l'égard d'une diminution de 25 points de base[1] des taux suivants :				
Taux d'actualisation	**256 $**	**10 $**	238 $	16 $
Taux de croissance future de la rémunération	**(23) $**	**(2) $**	(20) $	(3) $

1 Ces sensibilités sont hypothétiques et elles doivent être considérées avec circonspection. Les variations hypothétiques favorables à l'égard des hypothèses se traduisent par une diminution des montants, tandis que les variations hypothétiques défavorables à l'égard des hypothèses se traduisent par une augmentation des montants relativement aux obligations et aux charges (charge au titre des avantages du personnel et coûts de financement). Les variations des montants s'appuyant sur des fluctuations de un an ou de 25 points de base des hypothèses ne peuvent généralement faire l'objet d'une extrapolation étant donné que la relation entre la variation de l'hypothèse et celle des montants n'est pas nécessairement linéaire. De plus, dans ce tableau, les répercussions de la variation d'une hypothèse donnée à l'égard de la variation des obligations ou de la variation des charges sont calculées sans modification des autres hypothèses. En fait, les variations d'un facteur peuvent entraîner la variation d'autres facteurs (par exemple, une augmentation du taux d'actualisation peut entraîner des changements quant aux attentes à l'égard du taux des hausses futures de la rémunération), ce qui pourrait contribuer à amplifier ou à amoindrir la sensibilité.

e) Cotisations de l'employeur

La détermination des montants minimaux nécessaires au titre de la capitalisation pour la presque totalité de nos régimes de retraite à prestations définies enregistrés est régie par la *Loi de 1985 sur les normes de prestation de pension*, qui exige la capitalisation des coûts des services rendus au cours de l'exercice et que l'évaluation axée sur la continuité de l'exploitation et l'évaluation de la solvabilité soient effectuées sur une base périodique spécifiée.

- Tout excédent de l'actif du régime sur le passif du régime déterminé dans l'évaluation axée sur la continuité de l'exploitation réduit notre obligation de capitalisation minimale au titre des coûts des services rendus au cours de l'exercice, mais pourrait ne pas réduire l'obligation à un montant inférieur aux cotisations des employés. En général, l'évaluation axée sur la continuité de l'exploitation détermine l'excédent (le cas échéant) de l'actif d'un régime sur son passif, selon une méthode de répartition des prestations.
- À la date de ces états financiers consolidés, l'évaluation de la solvabilité exige, en général, que le passif lié à l'évaluation de la solvabilité moyen d'un régime, établi sur l'hypothèse qu'il est mis fin au régime à la date d'évaluation, qui est supérieur à son actif (le cas échéant) soit capitalisé, au minimum, en montants annuels égaux sur une période ne dépassant pas cinq ans. Ainsi, en ce qui a trait à la gestion du risque de capitalisation excédentaire des régimes, lequel résulte de l'évaluation de la solvabilité aux fins de la capitalisation à l'aide de ratios de solvabilité moyens, notre capitalisation peut inclure la remise de lettres de crédit. Au 31 décembre 2023, des lettres de crédit non utilisées d'un montant de néant (2022 – 49 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 2024 à nos régimes à prestations définies s'établit à environ 10 millions de dollars pour les régimes de retraite à prestations définies enregistrés. Cette estimation se fonde sur les évaluations annuelles aux fins de la capitalisation de mi-exercice 2023 préparées par des actuaires qui se sont servis des évaluations actuarielles du 31 décembre 2022. Les rapports aux fins de la capitalisation sont préparés en fonction des exercices des régimes de retraite, qui correspondent aux années civiles. Les prochaines évaluations annuelles aux fins de la capitalisation devraient être préparées vers la mi-exercice 2024.

Versements de prestations futurs

Les versements de prestations futurs estimatifs découlant de nos régimes de retraite à prestations définies capitalisés et non capitalisés, calculés au 31 décembre 2023, s'établissent comme suit :

Exercices se clôturant les 31 décembre (en millions)	Capitalisés	Non capitalisés	Total
2024	**477 $**	**12 $**	**489 $**
2025	**489**	**12**	**501**
2026	**496**	**13**	**509**
2027	**501**	**13**	**514**
2028	**507**	**13**	**520**
2029 à 2033	**2 613**	**74**	**2 687**

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)	**2023**	2022
Cotisations au régime de retraite syndical et au régime de retraite de la fonction publique	**17 $**	19 $
Autres régimes de retraite à cotisations définies	**113**	101
	130 $	120 $

Nous prévoyons que les cotisations de 2024 au régime de retraite syndical et au régime de retraite de la fonction publique totaliseront environ 14 millions de dollars.

g) Autres régimes à prestations définies

Pour l'exercice clos le 31 décembre 2023, 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 10 millions de dollars (2022 – 9 millions de dollars) et les réévaluations au titre des régimes à prestations définies du personnel comprises dans les autres éléments du résultat global se sont établies à (2) millions de dollars (2022 – néant). Les versements de prestations futurs estimatifs découlant de nos autres régimes à prestations définies, calculés au 31 décembre 2023, se chiffrent à 1 million de dollars par an pour la période de cinq ans allant de 2024 à 2028 et à 4 millions de dollars pour la période de cinq ans allant de 2029 à 2033.

16 coûts de restructuration et autres coûts

a) Détails des coûts de restructuration et autres coûts

Afin de réduire nos coûts permanents, nous engageons des coûts de restructuration supplémentaires connexes non récurrents, comme il est expliqué plus en détail à la *note 16 b)*. Il est également possible que nous engagions des charges inhabituelles lorsque nous apportons des changements importants ou structurels à nos modèles d'affaires ou à nos modèles d'exploitation ou que nous menons des activités d'intégration postacquisition. Les autres coûts comprennent les coûts externes supplémentaires atypiques engagés relativement aux acquisitions ou cessions d'entreprises, les coûts importants liés aux litiges à l'égard de pertes ou de règlements et les coûts liés aux décisions réglementaires rétrospectives défavorables.

Le tableau ci-joint illustre les coûts de restructuration et autres coûts qui sont présentés dans les états consolidés du résultat net et du résultat global.

Exercices clos les 31 décembre (en millions)	**2023**	2022
Coûts de restructuration[1] *b)*		
Achat de biens et services	**178 $**	118 $
Charge au titre des avantages du personnel	**440**	81
	618	199
Autres coûts *c)*		
Achat de biens et services	**12**	41
Charge au titre des avantages du personnel	**87**	—
	99	41
Total		
Achat de biens et services	**190**	159
Charge au titre des avantages du personnel	**527**	81
	717 $	240 $

1 Pour l'exercice clos le 31 décembre 2023, exclut les pertes de valeur liées à la restructuration d'immobilisations corporelles découlant de la rationalisation de biens immobiliers de 73 $ (2022 – 9 $), qui sont incluses dans l'amortissement.

b) Provisions au titre de la restructuration

Les provisions liées au personnel et les autres provisions, telles qu'elles sont présentées à la *note 25*, comprennent les montants concernant les activités de restructuration. En 2023, les activités de restructuration comprenaient les initiatives d'efficacité opérationnelle en cours et supplémentaires, dont certaines avaient trait aux coûts liés au personnel et à la rationalisation des biens immobiliers. Ces initiatives visaient à accroître notre productivité opérationnelle à long terme et notre compétitivité.

c) Autres

Au cours de l'exercice clos le 31 décembre 2023, des coûts externes supplémentaires ont été engagés relativement aux acquisitions d'entreprises et aux activités de négociation de conventions collectives. Dans le cadre d'acquisitions d'entreprises, des charges inhabituelles et non récurrentes liées à l'intégration d'entreprises qui ne seraient pas considérées comme des coûts de restructuration ou comme faisant partie de la juste valeur de l'actif net acquis ont été incluses dans les autres coûts. La charge au titre des avantages du personnel tient à des paiements forfaitaires à la quasi-totalité de nos membres syndiqués du Syndicat des travailleurs(euses) en télécommunications (« STT »), section locale 1944 du Syndicat des Métallos aux fins de la ratification de la nouvelle convention collective, comme il est décrit plus en détail à la *note 29 c*), et à un paiement forfaitaire au titre du coût des services passés relativement aux régimes de retraite à prestations définies effectué dans le cadre d'engagements collectifs.

17 immobilisations corporelles

(en millions)	Note	Actifs détenus: Actifs liés au réseau	Actifs détenus: Bâtiments et améliorations locatives	Actifs détenus: Matériel informatique et autres	Actifs détenus: Terrains	Actifs détenus: Actifs en construction	Actifs détenus: Total	Actifs au titre de droits d'utilisation liés aux contrats de location (*note 19*): Actifs liés au réseau	Actifs au titre de droits d'utilisation liés aux contrats de location (*note 19*): Biens immobiliers	Actifs au titre de droits d'utilisation liés aux contrats de location (*note 19*): Autres	Actifs au titre de droits d'utilisation liés aux contrats de location (*note 19*): Total	Total
AU COÛT												
Solde au 1er janvier 2022		34 510 $	3 537 $	1 525 $	75 $	771 $	40 418 $	594 $	1 694 $	99 $	2 387 $	42 805 $
Entrées[1]		770	34	62	8	1 379	2 253	519	290	31	840	3 093
Entrées découlant d'acquisitions d'entreprises		1	50	22	—	—	73	—	129	—	129	202
Actifs en construction mis en service		1 088	156	91	—	(1 335)	—	—	—	—	—	—
Transferts		223	—	55	—	—	278	(278)	—	—	(278)	—
Cessions, mises hors service et autres		(559)	(38)	4	—	—	(593)	—	(35)	(8)	(43)	(636)
Écarts de change, montant net		3	7	13	—	—	23	—	17	—	17	40
Solde au 31 décembre 2022		36 036	3 746	1 772	83	815	42 452	835	2 095	122	3 052	45 504
Entrées[1]		**1 006**	**29**	**62**	**—**	**803**	**1 900**	**473**	**289**	**19**	**781**	**2 681**
Entrées découlant d'acquisitions d'entreprises	*18 b)*	**36**	**13**	**3**	**—**	**—**	**52**	**—**	**28**	**—**	**28**	**80**
Actifs en construction mis en service		**625**	**175**	**126**	**1**	**(927)**	**—**	**—**	**—**	**—**	**—**	**—**
Cessions, mises hors service et autres		**(547)**	**(129)**	**(113)**	**(1)**	**—**	**(790)**	**—**	**(15)**	**(25)**	**(40)**	**(830)**
Écarts de change, montant net		**(2)**	**(4)**	**(8)**	**—**	**(2)**	**(16)**	**—**	**(11)**	**—**	**(11)**	**(27)**
Solde au 31 décembre 2023		**37 154 $**	**3 830 $**	**1 842 $**	**83 $**	**689 $**	**43 598 $**	**1 308 $**	**2 386 $**	**116 $**	**3 810 $**	**47 408 $**
AMORTISSEMENT CUMULÉ												
Solde au 1er janvier 2022		23 070 $	2 207 $	938 $	— $	— $	26 215 $	64 $	566 $	34 $	664 $	26 879 $
Amortissement des immobilisations corporelles[2]		1 552	143	201	—	—	1 896	75	236	19	330	2 226
Transferts		54	—	35	—	—	89	(89)	—	—	(89)	—
Cessions, mises hors service et autres		(566)	(31)	(86)	—	—	(683)	—	(13)	(6)	(19)	(702)
Écarts de change, montant net		2	3	6	—	—	11	—	6	—	6	17
Solde au 31 décembre 2022		24 112	2 322	1 094	—	—	27 528	50	795	47	892	28 420
Amortissement des immobilisations corporelles[2]		**1 671**	**195**	**216**	**—**	**—**	**2 082**	**122**	**291**	**19**	**432**	**2 514**
Cessions, mises hors service et autres		**(528)**	**(113)**	**(81)**	**—**	**—**	**(722)**	**—**	**(21)**	**(18)**	**(39)**	**(761)**
Écarts de change, montant net		**(1)**	**—**	**(3)**	**—**	**—**	**(4)**	**—**	**(9)**	**—**	**(9)**	**(13)**
Solde au 31 décembre 2023		**25 254 $**	**2 404 $**	**1 226 $**	**— $**	**— $**	**28 884 $**	**172 $**	**1 056 $**	**48 $**	**1 276 $**	**30 160 $**
VALEUR COMPTABLE NETTE												
Solde au 31 décembre 2022		11 924 $	1 424 $	678 $	83 $	815 $	14 924 $	785 $	1 300 $	75 $	2 160 $	17 084 $
Solde au 31 décembre 2023		**11 900 $**	**1 426 $**	**616 $**	**83 $**	**689 $**	**14 714 $**	**1 136 $**	**1 330 $**	**68 $**	**2 534 $**	**17 248 $**

1 Pour l'exercice clos le 31 décembre 2023, les entrées comprennent un montant de 59 $ [2022 – (198) $] au titre des obligations liées à la mise hors service d'immobilisations (se reporter à la *note 25*).

2 Pour l'exercice clos le 31 décembre 2023, l'amortissement comprend un montant de 36 $ (2022 – 9 $) au titre de l'amortissement des actifs au titre de droits d'utilisation liés aux contrats de location d'immeubles.

Au 31 décembre 2023, nos engagements contractuels pour l'acquisition d'immobilisations corporelles totalisaient 297 millions de dollars sur une période allant jusqu'au 31 décembre 2027 (2022 – 275 millions de dollars sur une période allant jusqu'au 31 décembre 2027).

18 immobilisations incorporelles et goodwill

a) Immobilisations incorporelles et goodwill, montant net

(en millions)	Note	Immobilisations incorporelles amortissables: Contrats avec les clients, relations clients connexes et nombre d'abonnés[1]	Logiciels[1]	Servitudes, actifs d'externalisation ouverte et autres	Actifs en construction	Total	Immobilisations incorporelles à durée d'utilité indéterminée: Licences de spectre	Total des immobilisations incorporelles	Goodwill[1, 2]	Total des immobilisations incorporelles et du goodwill
AU COÛT										
Solde au 1er janvier 2022		3 028 $	6 723 $	437 $	275 $	10 463 $	12 185 $	22 648 $	7 634 $	30 282 $
Entrées		—	151	4	866	1 021	—	1 021	—	1 021
Entrées découlant d'acquisitions d'entreprises	*c)*	1 335	381	46	16	1 778	—	1 778	1 794	3 572
Actifs en construction mis en service		—	622	—	(622)	—	—	—	—	—
Cessions, mises hors service et autres (y compris les intérêts capitalisés)	*9*	66	(358)	1	—	(291)	30	(261)	—	(261)
Écarts de change, montant net		60	3	10	—	73	—	73	67	140
Solde au 31 décembre 2022		4 489	7 522	498	535	13 044	12 215	25 259	9 495	34 754
Entrées		**—**	**119**	**5**	**857**	**981**	**29**	**1 010**	**—**	**1 010**
Entrées découlant d'acquisitions d'entreprises	*b)*	**866**	**—**	**131**	**—**	**997**	**—**	**997**	**975**	**1 972**
Actifs en construction mis en service		**—**	**845**	**17**	**(862)**	**—**	**—**	**—**	**—**	**—**
Cessions, mises hors service et autres (y compris les intérêts capitalisés)	*9*	**47**	**(570)**	**(63)**	**—**	**(586)**	**6**	**(580)**	**—**	**(580)**
Écarts de change, montant net		**(42)**	**(1)**	**(6)**	**—**	**(49)**	**—**	**(49)**	**(48)**	**(97)**
Solde au 31 décembre 2023		**5 360 $**	**7 915 $**	**582 $**	**530 $**	**14 387 $**	**12 250 $**	**26 637 $**	**10 422 $**	**37 059 $**
AMORTISSEMENT CUMULÉ										
Solde au 1er janvier 2022		712 $	4 279 $	172 $	— $	5 163 $	— $	5 163 $	364 $	5 527 $
Amortissement des immobilisations incorporelles		357	802	67	—	1 226	—	1 226	—	1 226
Cessions, mises hors service et autres		—	(370)	(16)	—	(386)	—	(386)	—	(386)
Écart de change, montant net		13	2	2	—	17	—	17	—	17
Solde au 31 décembre 2022		1 082	4 713	225	—	6 020	—	6 020	364	6 384
Amortissement des immobilisations incorporelles		**473**	**995**	**87**	**—**	**1 555**	**—**	**1 555**	**—**	**1 555**
Cessions, mises hors service et autres		**(18)**	**(571)**	**(64)**	**—**	**(653)**	**—**	**(653)**	**—**	**(653)**
Écart de change, montant net		**(4)**	**(1)**	**(1)**	**—**	**(6)**	**—**	**(6)**	**—**	**(6)**
Solde au 31 décembre 2023		**1 533 $**	**5 136 $**	**247 $**	**— $**	**6 916 $**	**— $**	**6 916 $**	**364 $**	**7 280 $**
VALEUR COMPTABLE NETTE										
Solde au 31 décembre 2022		3 407 $	2 809 $	273 $	535 $	7 024 $	12 215 $	19 239 $	9 131 $	28 370 $
Solde au 31 décembre 2023		**3 827 $**	**2 779 $**	**335 $**	**530 $**	**7 471 $**	**12 250 $**	**19 721 $**	**10 058 $**	**29 779 $**

1 Les montants des relations clients, des logiciels et du goodwill découlant d'acquisitions d'entreprises pour l'exercice clos le 31 décembre 2022 ont été ajustés, comme il est décrit à la *note 18 c)*.

2 L'amortissement cumulé du goodwill correspond à l'amortissement comptabilisé avant 2002; il n'y a aucune perte de valeur cumulée dans l'amortissement cumulé du goodwill.

Au 31 décembre 2023, nos engagements contractuels pour l'acquisition d'immobilisations incorporelles totalisaient 25 millions de dollars sur une période allant jusqu'au 31 décembre 2026 (2022 – 14 millions de dollars sur une période allant jusqu'au 31 décembre 2023).

Au cours de l'exercice clos le 31 décembre 2023, nous avons acquis des licences de spectre relatives aux SSFE-1 et pour les services radio à large bande auprès du titulaire de licence précédent moyennant 23 millions de dollars; un tel transfert de licences a été approuvé par Innovation, Sciences et Développement économique Canada,

Les enchères d'Innovation, Sciences et Développement économique Canada concernant le spectre dans la bande de 3 800 MHz ont eu lieu au cours de la période du 24 octobre 2023 au 24 novembre 2023. Nous avons réussi à obtenir 1 430 licences de spectre pour un prix d'achat total de 620 millions de dollars. En vertu des modalités des enchères, une proportion de 20 % (124 millions de dollars) a été versée à Innovation, Sciences et Développement économique Canada à la date d'échéance, le 17 janvier 2024, et le solde sera payé au plus tard le 29 mai 2024. Nous ne pourrons utiliser ces licences à des fins commerciales tant qu'Innovation, Sciences et Développement économique Canada n'aura pas déterminé que nous sommes un fournisseur de services de radiocommunications admissible et que nous nous conformons aux règles en matière de propriété et de contrôle canadiens.

b) Acquisitions d'entreprises

WillowTree

Le 27 octobre 2022, nous avons annoncé une entente définitive visant l'acquisition de WillowTree, un fournisseur de produits numériques à services complets axés sur l'expérience des utilisateurs finaux, comme des applications mobiles natives et des interfaces Web unifiées. Le 3 janvier 2023, une fois respectées les conditions de clôture habituelles, WillowTree a été acquise par l'entremise de notre filiale TELUS International (Cda) Inc. et elle a été consolidée dans notre secteur Expérience client propulsée par le numérique – TELUS International.

L'acquisition permet d'ajouter des talents clés et de la diversité au sein de la gamme de solutions de prochaine génération de notre secteur. De plus, elle accroît ses capacités de consultation numérique et de développement de logiciels axés sur le client. Le principal facteur ayant donné lieu à la comptabilisation d'un goodwill a été la capacité de l'entreprise acquise à générer des bénéfices supérieurs aux actifs corporels et incorporels nets acquis (cet excédent découlant du faible niveau des actifs corporels par rapport à la capacité de l'entreprise à générer des bénéfices). Une tranche des montants affectés au goodwill pourrait être déductible fiscalement.

En ce qui a trait à l'entreprise acquise, nous avons parallèlement émis à l'intention des actionnaires vendeurs résiduels des options de vente position vendeur en contrepartie de leur participation économique d'environ 14 %, lesquelles seront réglées sous réserve de la réalisation de certains critères de performance et pourront être exercées en tranches sur une période de trois ans commençant en 2026. La juste valeur à la date d'acquisition des actions faisant l'objet d'options de vente détenues par les actionnaires ne détenant pas le contrôle a été comptabilisée à titre de provision pour le trimestre clos le 31 mars 2023. La provision peut être réglée sous forme de trésorerie, ou à notre gré, sous forme d'une combinaison de trésorerie et d'une proportion en actions à droit de vote subalterne de TELUS International (Cda) Inc. pouvant aller jusqu'à 70 %. Parallèlement à cette acquisition, les actionnaires ne détenant pas le contrôle ont émis à notre intention des options d'achat position acheteur qui reflètent essentiellement les modalités prévues par les options de vente position vendeur.

Comme il est d'usage lors d'une transaction d'acquisition d'entreprise, jusqu'au moment de l'acquisition du contrôle, nous n'avions pas un accès complet aux documents comptables de WillowTree. Après avoir eu le temps suffisant pour examiner les documents comptables de WillowTree et après avoir obtenu de nouvelles informations sur les faits et circonstances connexes à la date d'acquisition, nous ajusterons les montants provisoires pour tenir compte des actifs identifiables acquis et des passifs repris et ainsi finaliser notre répartition du prix d'achat.

Transactions non significatives sur une base individuelle

Au cours de l'exercice clos le 31 décembre 2023, nous avons acquis une participation de 100 % dans des entreprises dont les activités sont complémentaires à nos lignes d'activité existantes. Le principal facteur ayant donné lieu à la comptabilisation d'un goodwill a été la capacité des entreprises acquises à générer des bénéfices supérieurs aux actifs corporels et incorporels nets acquis (cet excédent découlant du faible niveau des actifs corporels par rapport à la capacité des entreprises à générer des bénéfices). Une tranche du montant affecté au goodwill pourrait être déductible fiscalement.

Justes valeurs à la date d'acquisition

Les justes valeurs à la date d'acquisition attribuées aux actifs acquis et aux passifs repris sont présentées dans le tableau suivant.

(en millions)	WillowTree[1]	Transactions non significatives sur une base individuelle[1]	Total
Actif			
Actifs courants			
Trésorerie	7 $	6 $	13 $
Débiteurs[2]	84	14	98
Autres	3	2	5
	94	22	116
Actifs non courants			
Immobilisations corporelles			
Actifs détenus	20	32	52
Actifs au titre de droits d'utilisation liés aux contrats de location	27	1	28
Immobilisations incorporelles amortissables[3]	947	50	997
	994	83	1 077
Total des actifs identifiables acquis	1 088	105	1 193
Passif			
Passifs courants			
Emprunts à court terme	—	2	2
Créditeurs et charges à payer	50	17	67
Impôt sur le résultat et autres impôts et taxes à payer	4	1	5
Facturation par anticipation et dépôts de clients	5	2	7
Tranche courante de la dette à long terme	126	1	127
	185	23	208
Passifs non courants			
Dette à long terme	22	28	50
Impôt sur le résultat différé	94	8	102
	116	36	152
Total des passifs repris	301	59	360
Actifs identifiables nets acquis	787	46	833
Goodwill	819	156	975
Actifs nets acquis	1 606 $	202 $	1 808 $
Acquisition effectuée selon le moyen suivant :			
Contrepartie en trésorerie	1 169 $	133 $	1 302 $
Créditeurs et charges à payer	—	1	1
Provisions	266	45	311
Émission d'actions ordinaires de TELUS Corporation[4]	—	23	23
Émission d'actions par une filiale à l'intention d'un détenteur de participations ne donnant pas le contrôle[5]	171	—	171
	1 606 $	202 $	1 808 $

1 La répartition du prix d'achat, principalement à l'égard de contrats avec les clients, de relations clients connexes et de l'impôt sur le résultat différé, n'avait pas été finalisée à la date de publication des présents états financiers consolidés. Comme il est d'usage lors d'une transaction d'acquisition d'entreprise, jusqu'au moment de l'acquisition du contrôle, nous n'avons pas un accès complet aux documents comptables des entreprises acquises. Après avoir eu le temps suffisant pour examiner les documents comptables des entreprises acquises, nous prévoyons finaliser nos répartitions du prix d'achat.

2 La juste valeur des débiteurs est égale aux montants contractuels bruts à recevoir et reflète la meilleure estimation à la date d'acquisition des flux de trésorerie contractuels devant être recouvrés.

3 Les contrats avec les clients et les relations clients (y compris celles liées aux contrats avec les clients) devraient de façon générale être amortis sur une période de 15 ans; et les autres immobilisations incorporelles devraient être amorties sur des périodes de 4 à 10 ans.

4 La juste valeur des actions ordinaires de TELUS Corporation a été évaluée en fonction des prix du marché observés à la date d'acquisition du contrôle.

5 La juste valeur des actions à droit de vote subalterne de TELUS International (Cda) Inc. a été évaluée en fonction des prix du marché observés à la date d'acquisition du contrôle.

Informations pro forma

Les informations supplémentaires pro forma qui suivent représentent certains résultats d'exploitation comme si les acquisitions d'entreprises susmentionnées avaient été effectuées au début de l'exercice 2023.

Exercice clos le 31 décembre 2023 (en millions, sauf les montants par action)	Données présentées[1]	Données pro forma[2]
Produits d'exploitation et autres produits	20 116 $	20 154 $
Bénéfice net	867 $	872 $
Bénéfice net par action ordinaire		
De base	0,58 $	0,58 $
Dilué	0,58 $	0,58 $

1 Les produits d'exploitation et autres produits et le bénéfice net (la perte nette) pour l'exercice clos le 31 décembre 2023 comprennent un montant de 231 $ et de (127) $, respectivement, en ce qui a trait à WillowTree. Compte tenu des produits intersectoriels, les produits d'exploitation et autres produits pour l'exercice clos le 31 décembre 2023 se sont chiffrés à 254 $.

2 Les montants pro forma pour l'exercice clos le 31 décembre 2023 reflètent les entreprises acquises. Les résultats des entreprises acquises ont été inclus dans nos états consolidés du résultat net et du résultat global à compter des dates d'acquisition.

Les informations supplémentaires pro forma reposent sur des estimations et des hypothèses que nous jugeons raisonnables. Les informations supplémentaires pro forma ne sont pas nécessairement représentatives de nos résultats financiers consolidés futurs ni des résultats réels qui auraient été réalisés si les acquisitions d'entreprises

avaient été effectuées au début de la période présentée. Les informations supplémentaires pro forma comprennent l'amortissement additionnel des immobilisations corporelles, l'amortissement additionnel des immobilisations incorporelles, les frais de financement et les autres charges supplémentaires découlant des acquisitions, déduction faite des incidences fiscales connexes.

c) Acquisitions d'entreprises – période précédente

En 2022, nous avons acquis des entreprises dont les activités sont complémentaires à nos lignes d'activité existantes. Au 31 décembre 2022, la répartition du prix d'achat n'avait pas été finalisée. Au cours de l'exercice clos le 31 décembre 2023, la juste valeur provisoire à la date d'acquisition pour les débiteurs, l'impôt sur le résultat et autres impôts et taxes à recevoir, les relations clients, les logiciels, le goodwill, les créditeurs et charges à payer ainsi que les passifs d'impôt différé a augmenté de 19 millions de dollars, diminué de 19 millions de dollars, diminué de 118 millions de dollars, augmenté de 179 millions de dollars, diminué de 38 millions de dollars, augmenté de 5 millions de dollars et augmenté de 18 millions de dollars, respectivement, et comme l'exigent les normes IFRS de l'IASB, les montants comparatifs ont été ajustés pour refléter ces augmentations (diminutions) aux dates d'acquisition.

d) Immobilisations incorporelles à durée d'utilité indéterminée – licences de spectre

Nos immobilisations incorporelles à durée d'utilité indéterminée comprennent les licences de spectre octroyées par Innovation, Sciences et Développement économique Canada qui sont utilisées pour fournir les services sans fil mobiles et fixes. Les modalités des licences de spectre laissent entendre que les licences 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.

e) Test de dépréciation des immobilisations incorporelles à durée d'utilité indéterminée et du goodwill

Généralités

Comme le mentionne la *note 1 f)*, la valeur comptable des immobilisations incorporelles à durée d'utilité indéterminée et du goodwill fait périodiquement l'objet d'un test de dépréciation. Comme le mentionne la *note 1 b)*, ce test représente une estimation importante pour nous, tout en exigeant que des jugements importants soient posés.

La valeur comptable attribuée aux immobilisations incorporelles à durée d'utilité indéterminée et du goodwill des unités génératrices de trésorerie est présentée dans le tableau suivant.

Aux 31 décembre (en millions)	**2023**	2022
Immobilisations incorporelles à durée d'utilité indéterminée		
Solutions technologiques de TELUS	**12 250 $**	12 215 $
Goodwill		
Solutions technologiques de TELUS	**7 296**	7 137
Expérience client propulsée par le numérique – TELUS International	**2 762**	1 994
	10 058	9 131
	22 308 $	21 346 $

Les valeurs recouvrables des actifs des unités génératrices de trésorerie ont été déterminées en se fondant sur le calcul de la juste valeur diminuée des coûts de sortie. Les estimations des valeurs recouvrables des actifs des unités génératrices de trésorerie comportent un degré significatif d'incertitude étant donné la nécessité de formuler des hypothèses économiques clés en ce qui a trait à l'avenir. Les valeurs recouvrables au titre de la juste valeur diminuée des coûts de sortie calculés sont classées dans le niveau 3 des évaluations à la juste valeur.

Nous validons nos résultats du calcul de la valeur recouvrable au moyen d'une approche fondée sur le marché et d'examens analytiques des faits du secteur et de certains faits qui nous sont particuliers. La méthode fondée sur le marché emploie des estimations consensuelles sur le marché, au moment où le test est effectué, ainsi que les cours à la bourse pour des sociétés américaines et canadiennes exerçant leurs activités dans le même secteur. De plus, nous nous assurons que les évaluations combinées des unités génératrices de trésorerie sont raisonnables d'après nos valeurs de marché courantes (au moment où le test est effectué).

Hypothèses clés
Le calcul de la juste valeur diminuée des coûts de sortie utilise des projections au titre des flux de trésorerie actualisés qui emploient les hypothèses clés suivantes : projections au titre des flux de trésorerie futurs et de la croissance (qui incluent des jugements relatifs à la répartition des dépenses d'investissement futures afin de prendre en charge les activités des secteurs des services mobiles et des services fixes); des hypothèses et des estimations connexes liées au risque économique quant à la probabilité de l'atteinte des mesures et des indicateurs clés; des estimations des dépenses d'investissement générationnelles futures au titre des infrastructures; et du coût moyen pondéré futur du capital. Nous prenons en compte une fourchette de montants raisonnablement possibles pouvant servir pour les hypothèses clés et décidons des montants qui représentent les meilleures estimations de la direction à l'égard des montants du marché. Dans le cours normal des activités, nous apportons des modifications aux hypothèses clés de manière à ce qu'elles reflètent la conjoncture actuelle (au moment où le test a été effectué), la mise à jour des informations historiques utilisées pour formuler les hypothèses clés et les révisions (le cas échéant) apportées à nos notations.

Les hypothèses clés des projections des flux de trésorerie sont fondées sur nos prévisions financières approuvées qui couvrent une période de trois ans et qui sont actualisées, aux fins du test de dépréciation annuel de décembre 2023, à un taux nominal après impôt consolidé de 6,6 % (2022 – 6,6 %) et de 9,8 % (2022 – 9,5 %) pour les unités génératrices de trésorerie Solutions technologiques de TELUS et Expérience client propulsée par le numérique – TELUS International, respectivement. Ces projections des flux de trésorerie tiennent compte des objectifs établis pour la société en ce qui a trait à la carboneutralité de nos activités, à l'énergie renouvelable, à l'efficacité énergétique et à la réduction des déchets. Pour le test de dépréciation, après la période de projections de trois ans, les flux de trésorerie font l'objet d'une extrapolation en utilisant généralement, aux fins du test de dépréciation annuel de décembre 2023, le taux de croissance perpétuel de 1,95 % (2022 – 1,95 %) et de 3,0 % (2022 – 3,0 %) pour les unités génératrices de trésorerie Solutions technologiques de TELUS et Expérience client propulsée par le numérique – TELUS International, respectivement; ces taux de croissance ne dépassent pas les taux moyens de croissance à long terme observés au sein des marchés dans lesquels nous exerçons nos activités.

Nous sommes d'avis que toute variation *raisonnablement possible* à l'égard des hypothèses clés sur lesquelles notre calcul des valeurs recouvrables de nos unités génératrices de trésorerie est fondé ne fera pas en sorte que les valeurs comptables des unités génératrices de trésorerie (incluant les immobilisations incorporelles à durée d'utilité indéterminée et le goodwill affectés à chacune des unités génératrices de trésorerie) seront supérieures à leurs valeurs recouvrables. Si les meilleures estimations de la direction à l'égard des hypothèses clés devaient différer *de manière défavorable* par rapport à la conjoncture réelle observée dans l'avenir et que les répercussions défavorables sur les flux de trésorerie qui en découlent devaient être importantes, nous pourrions avoir à comptabiliser une perte de valeur significative relativement à nos immobilisations incorporelles à durée d'utilité indéterminée et à notre goodwill.

19 contrats de location

Nous avons le droit d'utilisation des terrains, des bâtiments et de l'équipement aux termes de contrats de location. La plupart de nos contrats de location visant des biens immobiliers que nous utilisons comme bureaux, points de vente au détail ou installations réseau (y compris l'emplacement doté d'équipement de communications mobile) sont habituellement assortis d'options de prorogation auxquelles nous avons recours pour protéger nos investissements dans les améliorations locatives (y compris l'équipement relatif aux stations du secteur des services mobiles), pour atténuer le risque lié à la relocalisation et/ou qui reflètent l'importance des actifs au titre de droits d'utilisation liés aux contrats de location d'immeubles sous-jacents pour nos activités. L'évaluation des actifs au titre de droits d'utilisation liés aux contrats de location et des obligations locatives connexes repose sur des jugements liés aux modalités des contrats de location. Notre jugement à l'égard de la durée des contrats de location en ce qui concerne les biens immobiliers loués utilisés relativement à notre infrastructure de télécommunications, plus encore que pour tous les autres actifs au titre des droits d'utilisation liés aux contrats de location, comprend périodiquement des périodes couvertes par des options de prorogation de la durée du contrat de location, puisque nous sommes raisonnablement certains que nous choisirons de proroger la durée de ces contrats de location.

Dans le cours normal des activités, il y a des sorties de trésorerie futures non exécutoires à l'égard de contrats de location auxquelles nous sommes potentiellement exposés et qui n'ont pas été prises en compte dans les obligations locatives à la date de clôture. Une part importante (environ un tiers) de nos paiements de loyers relatifs à des emplacements dotés d'équipement de communications mobile sera assortie d'ajustements de prix en fonction de l'indice des prix à la consommation et de tels ajustements entraîneront des réévaluations ultérieures périodiques des obligations locatives, ainsi que des ajustements correspondants aux actifs au titre de droits d'utilisation liés aux contrats de location d'immeubles (et des montants connexes liés à l'amortissement futur); ces ajustements représenteraient nos paiements de loyers variables actuels. En outre, nous nous engageons régulièrement et obligatoirement à l'égard de contrats de location qui n'ont pas encore débuté.

Comme l'exige Innovation, Sciences et Développement économique Canada, les entreprises de télécommunications sont tenues de permettre aux concurrents de partager en colocation le matériel lié à l'infrastructure de télécommunications situé sur leurs biens immobiliers détenus, leurs actifs au titre de droits d'utilisation liés aux contrats de location d'immeubles et le matériel qu'elles détiennent et qui est situé sur des actifs au titre de droits d'utilisation liés aux contrats de location d'immeubles. Moins du cinquième des actifs au titre de droits d'utilisation liés aux contrats de location d'immeubles où est situé notre matériel lié à l'infrastructure de télécommunications sont assujettis à des contrats de sous-location en colocation que nous, à titre de bailleur, comptabilisons comme des contrats de location simple.

Des analyses de la maturité des obligations locatives sont présentées à la *note 4 c)* et à la *note 26 i)*; les charges d'intérêts pour la période relative à ces obligations locatives sont présentées à la *note 9*. Les entrées d'actifs au titre de droits d'utilisation liés aux contrats de location, la dotation à l'amortissement connexe ainsi que la valeur comptable de ces actifs sont présentées à la *note 17*. À l'heure actuelle, nous n'avons pas choisi d'exclure les contrats de location de faible valeur et les contrats de location à court terme de la comptabilisation des contrats de location.

Exercices clos les 31 décembre (en millions)	*Note*	**2023**	2022
Produits tirés de la sous-location d'actifs au titre de droits d'utilisation			
Produits tirés de la colocation compris dans les produits liés aux services d'exploitation		**17 $**	18 $
Autres produits tirés de la sous-location compris dans les autres produits	*7*	**5 $**	5 $
Paiements de loyers		**671 $**	571 $

20 autres actifs à long terme

Aux 31 décembre (en millions)	*Note*	**2023**	2022
Actif au titre des régimes de retraite	*15*	**316 $**	307 $
Montants non facturés à recevoir des clients au titre du financement	*4 b)*	**637**	571
Actifs dérivés	*4 h)*	**179**	250
Impôt différé		**38**	19
Coûts engagés pour obtenir ou exécuter des contrats conclus avec des clients		**218**	154
Avances aux coentreprises immobilières	*21 a)*	**94**	114
Participations dans des coentreprises immobilières	*21 a)*	**50**	1
Participations dans des entreprises associées	*21 b)*	**232**	120
Placements de portefeuille[1]			
À la juste valeur par le biais du résultat net		**42**	21
À la juste valeur par le biais des autres éléments du résultat global		**502**	467
Contrats d'entretien payés d'avance		**46**	61
Dépôts de sécurité et autres montants remboursables		**139**	118
		2 493 $	2 203 $

1 Juste valeur évaluée à la date de clôture au moyen d'autres données importantes pouvant être observées (niveau 2).

Le tableau qui suit présente les coûts engagés pour obtenir et exécuter des contrats conclus avec des clients.

	Coûts engagés pour		
(en millions)	Obtenir des contrats avec des clients	Exécuter des contrats avec des clients	Total
Solde 1er janvier 2022	336 $	6 $	342 $
Entrées	344	13	357
Amortissement des immobilisations incorporelles	(276)	(4)	(280)
Solde au 31 décembre 2022	**404**	**15**	**419**
Entrées	**377**	**30**	**407**
Amortissement des immobilisations incorporelles	**(305)**	**(6)**	**(311)**
Solde au 31 décembre 2023	**476 $**	**39 $**	**515 $**
Tranche courante[1]	**289 $**	**8 $**	**297 $**
Tranche non courante	**187**	**31**	**218**
	476 $	**39 $**	**515 $**

1 Présentée dans les états consolidés de la situation financière au poste « Charges payées d'avance ».

21 coentreprises immobilières et participations dans des entreprises associées

a) Coentreprises immobilières

En 2013, nous avons conclu un partenariat à parts égales avec deux parties sans lien de dépendance, aux fins d'un projet visant le réaménagement d'un complexe qui se composera d'un immeuble d'habitation et d'un immeuble commercial, appelé TELUS Sky, à Calgary, en Alberta. La nouvelle tour, dont la construction s'est achevée en 2020, a été construite conformément à la norme LEED Platine en ce qui concerne la partie commerciale du projet et à la norme LEED Or en ce qui concerne la partie résidentielle. Des activités visant à obtenir la certification LEED sont en cours. Au cours de l'exercice clos le 31 décembre 2023, la coentreprise immobilière TELUS Sky a conclu une convention visant la vente des biens productifs et des actifs nets connexes aux coentrepreneurs; les deux parties sans lien de dépendance feront l'acquisition de la parcelle résidentielle et nous ferons l'acquisition de la parcelle commerciale. Le calendrier de la clôture de ces ventes et de ces acquisitions est assujetti au calendrier du lotissement des parcelles, ainsi qu'aux autres conditions de clôture habituelles.

En 2023, nous avons conclu un partenariat à parts égales avec une partie sans lien de dépendance visant des projets de réaménagement immobilier résidentiels à Vancouver, en Colombie-Britannique.

Information financière résumée

Exercices clos les 31 décembre (en millions)	**2023**	2022
Produits	**26 $**	20 $
Amortissements[1]	**7 $**	8 $
Charges d'intérêts	**9 $**	8 $
Bénéfice net (perte nette) et bénéfice global (perte globale)[2]	**(20) $**	(16) $

1 Les amortissements de l'immeuble de placement TELUS Sky ont pris fin lors de son classement comme étant détenu en vue de la vente.

2 Étant donné que les coentreprises immobilières sont des partenariats, aucune charge d'impôt sur le résultat des associés n'est constituée au moment de déterminer le bénéfice net et le bénéfice global des coentreprises immobilières.

Aux 31 décembre (en millions)	**2023**	2022
ACTIF		
Actifs courants		
Trésorerie et placements temporaires, montant net	**5 $**	8 $
Autres	**29**	27
	34	35
Actifs non courants		
Immeuble de placement[1]	**326**	330
Immeuble de placement en cours d'aménagement	**81**	—
Autres	**10**	10
	417	340
	451 $	375 $
PASSIF ET CAPITAUX PROPRES		
Passifs courants		
Créditeurs et charges à payer	**8 $**	18 $
Facilités de crédit aux fins des travaux de construction[1]	**282**	342
	290	360
Capitaux propres		
TELUS[2]	**108**	5
Autres associés[3]	**53**	10
	161	15
	451 $	375 $

1 Classé comme étant détenu en vue de la vente au 31 décembre 2023.
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 et de la charge pour moins-value que nous avons comptabilisée en excédent de la charge pour moins-value comptabilisée par les coentreprises immobilières.
3 Les capitaux propres liés aux autres associés excluent des billets à ordre de 80 $ (2022 – néant) émis à l'intention des coentreprises par la partie sans lien de dépendance dans le cadre des projets d'aménagement immobilier à Vancouver, en Colombie-Britannique.

Nos activités liées aux coentreprises immobilières

Nos activités liées aux participations dans des coentreprises immobilières sont présentées dans le tableau ci-après.

(en millions)	Prêts et créances[1]	Capitaux propres[2]
Solde au 1er janvier 2022	114 $	(8) $
Liés aux états du résultat net et du résultat global des coentreprises immobilières		
Bénéfice global (perte globale) qui nous est attribuable[3]	—	(6)
Charge pour moins-value	—	3
Liés aux états de la situation financière des coentreprises immobilières		
Éléments n'ayant aucune incidence sur les flux de trésorerie présentés à l'heure actuelle		
Coûts de financement que nous avons facturés liés aux facilités de crédit aux fins des travaux de construction (*note 7*)	4	—
Flux de trésorerie de la période considérée		
Facilités de crédit aux fins des travaux de construction Coûts de financement qui nous ont été payés	(4)	—
Fonds que nous avons avancés ou fournis, excluant les facilités de crédit aux fins des travaux de construction	—	4
Fonds qui nous ont été remboursés et bénéfices distribués	—	(1)
Solde au 31 décembre 2022	114	(8)
Liés aux états du résultat net et du résultat global des coentreprises immobilières		
Bénéfice global (perte globale) qui nous est attribuable[3]	**—**	**(3)**
Charge pour moins-value	**—**	**(2)**
Liés aux états de la situation financière des coentreprises immobilières		
Éléments n'ayant aucune incidence sur les flux de trésorerie présentés à l'heure actuelle		
Coûts de financement que nous avons facturés liés aux facilités de crédit aux fins des travaux de construction (*note 7*)	**6**	**—**
Réduction de la facilité de crédit aux fins des travaux de construction et augmentation de l'apport en capital	**(20)**	**20**
Nos biens immobiliers investis	**—**	**78**
Profits différés sur notre participation restante dans nos biens immobiliers investis	**—**	**(35)**
Flux de trésorerie de la période considérée		
Facilités de crédit aux fins des travaux de construction Coûts de financement qui nous ont été payés	**(6)**	**—**
Fonds que nous avons avancés ou fournis, excluant les facilités de crédit aux fins des travaux de construction	**—**	**4**
Fonds qui nous ont été remboursés et bénéfices distribués	**—**	**(4)**
Solde au 31 décembre 2023	**94 $**	**50 $**

1 Les prêts et créances sont inclus dans nos états consolidés de la situation financière à titre d'avances aux coentreprises immobilières et se composent des avances en vertu des facilités de crédit aux fins des travaux de construction.

2 Nous comptabilisons notre participation dans les coentreprises immobilières au moyen de la méthode de la mise en équivalence. Au 31 décembre 2022, nous avions comptabilisé relativement à l'une des coentreprises immobilières des pertes liées à la participation supérieures à notre placement mis en équivalence comptabilisé; ce solde a été inclus dans nos autres passifs à long terme (*note 27*).

3 Étant donné que les coentreprises immobilières sont des partenariats, aucune charge d'impôt sur le résultat des associés n'est constituée à l'égard des associés au moment de déterminer le bénéfice net et le bénéfice global des coentreprises immobilières.

Nous avons conclu des contrats de location avec la coentreprise immobilière TELUS Sky. Au cours de l'exercice clos le 31 décembre 2023, la coentreprise immobilière TELUS Sky a comptabilisé un montant de 9 millions de dollars (2022 – 8 millions de dollars) au titre des produits tirés de la location de la tour de bureaux. À la date de l'état de la situation financière, un tiers de ce montant était attribuable à notre participation économique et les deux tiers restants étaient attribuables aux participations économiques de nos associés.

Facilités de crédit aux fins des travaux de construction
La coentreprise immobilière TELUS Sky a une convention de crédit qui arrive à échéance le 12 juillet 2024 (2022 – 15 juillet 2023) avec des institutions financières canadiennes et d'autres entités (en leur qualité de coprêteurs à 66⅔ %) et avec TELUS Corporation (en sa qualité de coprêteur à 33⅓ %) qui prévoit un financement de 282 millions de dollars (2022 – 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.

b) Participations dans des entreprises associées
Au 31 décembre 2023, nous détenions une participation de 43 % (2022 – 32 %) dans Miovision Technologies Incorporated, une entreprise associée constituée au Canada, dont les activités sont complémentaires à nos services Internet des objets patrimoniaux et qui selon nous, devrait contribuer à la croissance de ces services; nous estimons avoir obtenu une influence notable sur l'entreprise associée en acquérant notre participation initiale. Miovision Technologies Incorporated met au point une suite de solutions matérielles et fondées sur l'infonuagique qui fournissent aux villes les données et les outils dont elles ont besoin pour réduire la congestion routière, prendre de meilleures décisions en matière d'urbanisme et améliorer la sécurité sur leurs routes. L'ensemble de nos participations dans Miovision Technologies Incorporated et dans des entreprises associées qui n'étaient pas significatives sur une base individuelle au 31 décembre 2023 totalisait 184 millions de dollars (2022 – 75 millions de dollars) et 48 millions de dollars (2022 – 45 millions de dollars), respectivement.

22 emprunts à court terme

Le 26 juillet 2002, une de nos filiales, TELUS Communications Inc., a conclu une convention avec une fiducie de titrisation sans lien de dépendance liée à une grande banque de l'annexe I, aux termes de laquelle elle est actuellement en mesure de vendre une participation dans certaines créances clients, sous réserve d'un montant maximal de 600 millions de dollars, soit un montant inchangé par rapport au 31 décembre 2022. Cette convention de titrisation à rechargement arrive à expiration le 31 décembre 2024, soit à la même date qu'au 31 décembre 2022, 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 (soit la même qu'au 31 décembre 2022) attribuée par DBRS Limited, sinon la fiducie de titrisation pourra exiger la résiliation du programme de vente avant la fin de la durée.

Les cessions de créances clients effectuées dans le cadre de transactions de titrisation sont comptabilisées à titre d'emprunts à court terme garantis et, par conséquent, ne se traduisent pas par une décomptabilisation des créances clients cédées. Lorsque nous cédons nos créances clients, nous conservons des comptes de réserve à titre de droits conservés dans les créances titrisées et les droits de gestion. Au

31 décembre 2023, nous avions vendu à la fiducie (mais continuions de comptabiliser) des créances clients d'un montant de 121 millions de dollars (2022 – 118 millions de dollars). Les emprunts à court terme de 100 millions de dollars (2022 – 100 millions de dollars) se composent de montants qui nous ont été avancés par la fiducie de titrisation sans lien de dépendance à la suite de la cession de créances clients.

Les montants prélevés sur nos facilités bancaires bilatérales ou autres constituaient le solde des emprunts à court terme (le cas échéant).

23 créditeurs et charges à payer

Aux 31 décembre (en millions)	**2023**	2022
Charges à payer	**1 342 $**	1 593 $
Paie et autres charges salariales connexes	**674**	656
Passif lié aux unités d'actions restreintes	**—**	1
	2 016	2 250
Dettes fournisseurs[1]	**996**	1 382
Intérêts à payer	**235**	206
Impôt indirect à payer et autres	**144**	114
	3 391 $	3 952 $

1 La composition des dettes fournisseurs varie en raison de facteurs tels que le calendrier des factures des fournisseurs, le calendrier du cycle de traitement des données, le caractère saisonnier de certaines activités commerciales et le fait que la date de l'état de la situation financière soit ou non un jour ouvrable. Les dettes fournisseurs représentent les paiements futurs au titre des factures reçues à l'égard des activités d'exploitation et des activités d'investissement, et peuvent comprendre des montants au titre de versements de cotisations et d'autocotisations aux gouvernements.

En 2023, nous avons mis en place un programme de financement de la chaîne d'approvisionnement qui permet aux fournisseurs, dans le cadre des dettes fournisseurs admissibles, de choisir d'être payés par un tiers sans lien de dépendance par anticipation par rapport aux modalités de paiement habituelles du secteur. En retour, nous remboursons à ce tiers sans lien de dépendance ces montants lorsque les dettes fournisseurs seraient autrement devenues exigibles.

24 facturation par anticipation et dépôts de clients

Aux 31 décembre (en millions)	**2023**	2022
Facturation par anticipation	**718 $**	662 $
Frais différés afférents au branchement et à l'activation de comptes clients	**3**	5
Dépôts des clients	**15**	12
Passifs sur contrat	**736**	679
Autres	**235**	212
	971 $	891 $

Les passifs sur contrat représentent nos obligations de prestation futures envers les clients à l'égard de services ou d'équipement pour lesquels nous avons reçu une contrepartie du client, ou pour lesquels un montant est à recevoir du client. Le tableau qui suit présente les soldes de nos passifs sur contrat et la variation de ces soldes.

Exercices clos les 31 décembre (en millions)	*Note*	**2023**	2022
Solde au début		**914 $**	870 $
Produits différés au cours d'une période antérieure et comptabilisés au cours de la période considérée		**(625)**	(630)
Entrées nettes découlant des activités		**678**	623
Entrées découlant d'acquisitions d'entreprises		**7**	51
Solde à la fin		**974 $**	914 $
Tranche courante		**886 $**	826 $
Tranche non courante	*27*		
Produits différés		**84**	82
Frais différés afférents au branchement et à l'activation de comptes clients		**4**	6
		974 $	914 $
Rapprochement des passifs sur contrat présentés dans les états consolidés de la situation financière – tranche courante			
Passifs sur contrat, montant brut		**886 $**	826 $
Reclassement des actifs sur contrat, dans le cas des contrats dont les passifs sur contrat sont inférieurs aux actifs sur contrat	*6 c)*	**(137)**	(133)
Reclassement des actifs sur contrat, dans le cas des contrats dont les actifs sur contrat sont inférieurs aux passifs sur contrat	*6 c)*	**(13)**	(14)
		736 $	679 $

25 provisions

Obligations liées à la mise hors service d'immobilisations
Nous établissons des provisions pour les passifs liés à la mise hors service d'immobilisations corporelles lorsque ces obligations découlent de l'acquisition, de la construction, de la mise en valeur ou de l'exploitation normale des actifs en question. Nous prévoyons que les sorties de trésorerie connexes relativement au solde comptabilisé à la date des états financiers auront lieu aux alentours des dates où ces actifs sont mis hors service.

Provisions liées au personnel
Nos provisions liées au personnel ont principalement trait aux activités de restructuration (comme il est expliqué à la *note 16 b*). Le moment où auront lieu les sorties de trésorerie connexes relativement au solde comptabilisé à la date des états financiers est essentiellement de nature à court terme.

(en millions)	Obligations liées à la mise hors service d'immobilisations	Provisions liées au personnel	Options de vente position vendeur et contrepartie éventuelle	Autres	Total
Solde au 1er janvier 2022	501 $	66 $	203 $	100 $	870 $
Ajouts[1]	140	94	30	162	426
Reprises	(21)	(1)	(80)	(16)	(118)
Utilisations	(10)	(75)	(2)	(100)	(187)
Effet des intérêts[2]	(294)	—	6	—	(288)
Incidence du change, montant net	—	—	—	1	1
Solde au 31 décembre 2022	316	84	157	147	704
Ajouts	**36**	**547**	**288**	**230**	**1 101**
Reprises	**—**	**(12)**	**(68)**	**(8)**	**(88)**
Utilisations[3]	**(10)**	**(400)**	**(110)**	**(180)**	**(700)**
Effet des intérêts[2]	**36**	**—**	**17**	**—**	**53**
Incidence du change, montant net	**—**	**—**	**(8)**	**(1)**	**(9)**
Solde au 31 décembre 2023	**378 $**	**219 $**	**276 $**	**188 $**	**1 061 $**
Courantes	**24 $**	**215 $**	**— $**	**78 $**	**317 $**
Non courantes	**354**	**4**	**276**	**110**	**744**
Solde au 31 décembre 2023	**378 $**	**219 $**	**276 $**	**188 $**	**1 061 $**

1 Pour l'exercice clos le 31 décembre 2022, les obligations liées à la mise hors service d'immobilisations comprennent un montant de 28 $ au titre de l'enlèvement de certains équipements d'infrastructure de télécommunications, comme l'exige Innovation, Sciences et Développement économique Canada.
2 La différence de 23 $ [2022 – (308) $] entre l'effet des intérêts de l'obligation liée à la mise hors service d'immobilisations dans le présent tableau et les montants présentés à la *note 9* découle des variations des taux d'actualisation applicables à la provision, cette différence étant incluse dans le coût des actifs connexes en l'incluant dans les (en la portant en réduction des) ajouts détaillés à la *note 17*.
3 Les options de vente position vendeur et les utilisations au titre de la contrepartie éventuelle comprennent un montant de 54 $ réglé au moyen de l'émission d'actions ordinaires.

Options de vente position vendeur et contrepartie éventuelle
Parallèlement à certaines acquisitions d'entreprises, nous avons établi des provisions pour des options de vente position vendeur relativement à des participations ne donnant pas le contrôle. Les provisions au titre de certaines options de vente position vendeur sont déterminées en fonction de la valeur actualisée nette des résultats futurs estimés et ces provisions exigent que nous formulions des hypothèses économiques clés en ce qui a trait à l'avenir. Dans le même ordre d'idées, nous avons établi des provisions pour une contrepartie éventuelle. Aucune sortie de trésorerie au titre des options de vente position vendeur ne devrait avoir lieu avant le moment où elles peuvent commencer à être exercées et aucune sortie de trésorerie relative à la contrepartie éventuelle ne devrait avoir lieu avant la fin de la période au cours de laquelle la contrepartie éventuelle peut être gagnée. Dans certains cas, le règlement de la provision pour des options de vente position vendeur pourrait inclure le recours à des instruments de capitaux propres.

Autres
Les provisions pour autres éléments comprennent les provisions au titre des réclamations juridiques, des activités de restructuration liées à des personnes qui ne sont pas des employés, ainsi que 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 connexes relativement au solde comptabilisé à la date des états financiers surviendront sur une période indéterminée s'échelonnant sur plusieurs années.

Comme il est expliqué plus en détail à la *note 29*, nous faisons l'objet d'un certain nombre de réclamations juridiques et nous sommes au courant de certaines autres réclamations juridiques éventuelles à notre égard. En ce qui concerne les réclamations juridiques, nous établissons des provisions, lorsque celles-ci sont justifiées, après avoir tenu compte des évaluations juridiques, de l'information dont nous disposons actuellement et de la possibilité de bénéficier de recours. Le moment où auront lieu les sorties de trésorerie liées aux réclamations juridiques ne peut être raisonnablement déterminé.

En ce qui a trait aux acquisitions d'entreprises, nous avons établi des provisions pour des coûts de résiliation de contrats et des contrats déficitaires acquis.

26 dette à long terme

a) Éléments de la dette à long terme

Aux 31 décembre (en millions)	*Note*	**2023**	2022
De premier rang non garantis			
Billets de premier rang de TELUS Corporation	*b)*	**20 301 $**	18 660 $
Papier commercial de TELUS Corporation	*c)*	**1 021**	1 458
Facilités de crédit de TELUS Corporation	*d)*	**1 144**	1 145
Débentures de TELUS Communications Inc.	*e)*	**200**	199
Garantis			
Facilité de crédit de TELUS International (Cda) Inc.	*f)*	**1 781**	914
Autres	*g)*	**288**	321
		24 735	22 697
Obligations locatives	*h)*	**2 614**	2 340
Dette à long terme		**27 349 $**	25 037 $
Tranche courante		**3 994 $**	2 541 $
Tranche non courante		**23 355**	22 496
Dette à long terme		**27 349 $**	25 037 $

b) Billets de premier rang de TELUS Corporation

Les billets sont des obligations de premier rang non garanties et non subordonnées qui ont égalité de rang de paiement avec toutes nos obligations non garanties et non subordonnées existantes ou futures et ont priorité de paiement sur toute notre dette subordonnée existante ou future, mais sont réellement subordonnées à toute obligation existante ou future de nos filiales, ou garanties par ces dernières. Les actes de fiducie régissant les billets contiennent des clauses restrictives qui, entre autres, limitent notre capacité et celle de certaines de nos filiales de donner des garanties à l'égard de la dette, d'effectuer des transactions de vente et de cession-bail, et de contracter de nouvelles dettes.

Les intérêts sont payables semestriellement. Nous devons faire une offre de rachat de ces billets à un prix correspondant à 101 % de leur montant en capital majoré de l'intérêt couru et impayé à la date de rachat à la survenance d'un événement déclencheur de changement de contrôle, comme il est décrit dans l'acte de fiducie supplémentaire.

À tout moment avant les dates d'échéance respectives mentionnées dans le tableau qui suit, les billets émis avant septembre 2023 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. En ce qui concerne les billets émis après août 2023, la période de préavis est d'au moins 10 jours et d'au plus 60 jours. À partir des dates d'expiration respectives mentionnées dans le tableau relativement à l'écart au titre de la valeur actuelle de remboursement par anticipation, les billets émis avant septembre 2023 sont remboursables par anticipation en totalité, mais non en partie, à notre gré, sur préavis d'au moins 30 jours et d'au plus 60 jours à un prix de remboursement par anticipation égal à 100 % des montants en capital respectifs. En ce qui concerne les billets émis après août 2023, la période de préavis est d'au moins 10 jours et d'au plus 60 jours. De plus, les intérêts courus et impayés, s'il y a lieu, seront payés à la date fixée pour le remboursement par anticipation.

Série	Émis	Échéance	Prix d'émission	Taux d'intérêt effectif[1]	Montant nominal en capital: Émis initialement	Montant nominal en capital: En circulation à la date des états financiers	Écart au titre de la valeur actuelle de remboursement par anticipation: Points de base[2]	Écart au titre de la valeur actuelle de remboursement par anticipation: Date d'expiration
Billets à 3,35 % de série CJ	Décembre 2012	Mars 2023	998,83 $	3,36 %	500 M$	Néant	40	15 déc. 2022
Billets à 3,35 % de série CK	Avril 2013	Avril 2024	994,35 $	3,41 %	1,1 G$	1,1 G$	36	2 janv. 2024
Billets à 3,75 % de série CQ	Septembre 2014	Janvier 2025	997,75 $	3,78 %	800 M$	800 M$	38,5	17 oct. 2024
Billets à 3,75 % de série CV	Décembre 2015	Mars 2026	992,14 $	3,84 %	600 M$	600 M$	53,5	10 déc. 2025
Billets à 2,75 % de série CZ	Juillet 2019	Juillet 2026	998,73 $	2,77 %	800 M$	800 M$	33	8 mai 2026
Billets à 2,80 % libellés en dollars américains[3]	Septembre 2016	Février 2027	991,89 $ US	2,89 %	600 M$ US	600 M$ US	20	16 nov. 2026
Billets à 3,70 % libellés en dollars américains[3]	Mars 2017	Septembre 2027	998,95 $ US	3,71 %	500 M$ US	500 M$ US	20	15 juin 2027
Billets à 2,35 % de série CAC	Mai 2020	Janvier 2028	997,25 $	2,39 %	600 M$	600 M$	48	27 nov. 2027
Billets à 3,625 % de série CX	Mars 2018	Mars 2028	989,49 $	3,75 %	600 M$	600 M$	37	1er déc. 2027
Billets à 3,30 % de série CY	Avril 2019	Mai 2029	991,75 $	3,40 %	1,0 G$	1,0 G$	43,5	2 févr. 2029
Billets à 5,00 % de série CAI	Septembre 2022	Septembre 2029	995,69 $	5,07 %	350 M$	350 M$	46,5	13 juill. 2029
Billets à 3,15 % de série CAA	Décembre 2019	Février 2030	996,49 $	3,19 %	600 M$	600 M$	39,5	19 nov. 2029
Billets à 5,60 %, de série CAM	Septembre 2023	Septembre 2030	998,85 $	5,62 %	500 M$	500 M$	46	9 juill. 2030
Billets à 2,05 % de série CAD	Octobre 2020	Octobre 2030	997,93 $	2,07 %	500 M$	500 M$	38	7 juill. 2030
Billets liés à la durabilité à 2,85 % de série CAF	Juin 2021	Novembre 2031	997,52 $	2,88 %[4]	750 M$	750 M$	34	13 août 2031
Billets liés à la durabilité à 3,40 % libellés en dollars américains[3]	Février 2022	Mai 2032	997,13 $ US	3,43 %[4]	900 M$ US	900 M$ US	25	13 févr. 2032
Billets liés à la durabilité à 5,25 % de série CAG	Septembre 2022	Novembre 2032	996,73 $	5,29 %[4]	1,1 G$	1,1 G$	51,5	15 août 2032
Billets liés à la durabilité à 4,95 % de série CAJ	Mars 2023	Mars 2033	998,28 $	4,97 %[4]	500 M$	500 M$	54,5	28 déc. 2032
Billets liés à la durabilité à 5,75 % de série CAK	Septembre 2023	Septembre 2033	997,82 $	5,78 %[4]	850 M$	850 M$	52	8 juin 2033
Billets à 4,40 % de série CL	Avril 2013	Avril 2043	997,68 $	4,41 %	600 M$	600 M$	47	1er oct. 2042
Billets à 5,15 % de série CN	Novembre 2013	Novembre 2043	995,00 $	5,18 %	400 M$	400 M$	50	26 mai 2043
Billets à 4,85 % de série CP	Multiple[5]	Avril 2044	987,91 $[5]	4,93 %[5]	500 M$[5]	900 M$[5]	46	5 oct. 2043
Billets à 4,75 % de série CR	Septembre 2014	Janvier 2045	992,91 $	4,80 %	400 M$	400 M$	51,5	17 juill. 2044
Billets à 4,40 % de série CU	Mars 2015	Janvier 2046	999,72 $	4,40 %	500 M$	500 M$	60,5	29 juill. 2045
Billets à 4,70 % de série CW	Multiple[6]	Mars 2048	998,06 $[6]	4,71 %[6]	325 M$[6]	475 M$[6]	58,5	6 sept. 2047
Billets à 4,60 % libellés en dollars américains[3]	Juin 2018	Novembre 2048	987,60 $ US	4,68 %	750 M$ US	750 M$ US	25	16 mai 2048
Billets à 4,30 % libellés en dollars américains[3]	Mai 2019	Juin 2049	990,48 $ US	4,36 %	500 M$ US	500 M$ US	25	15 déc. 2048
Billets à 3,95 % de série CAB	Multiple[7]	Février 2050	997,54 $[7]	3,97 %[7]	400 M$[7]	800 M$[7]	57,5	16 août 2049
Billets à 4,10 % de série CAE	Avril 2021	Avril 2051	994,70 $	4,13 %	500 M$	500 M$	53	5 oct. 2050
Billets à 5,65 % de série CAH	Septembre 2022	Septembre 2052	996,13 $	5,68 %	550 M$	550 M$	61,5	13 mars 2052
Billets à 5,95 % de série CAL	Septembre 2023	Septembre 2053	992,67 $	6,00 %	400 M$	400 M$	61,5	8 mars 2053

1 Le taux d'intérêt effectif correspond au taux que les billets rapporteraient à un premier détenteur de titres de créance si ces derniers étaient détenus jusqu'à leur échéance.

2 Pour les billets libellés en dollars canadiens, le prix de remboursement par anticipation est égal au plus élevé de i) la valeur actuelle des billets, actualisée en fonction du rendement des obligations du gouvernement du Canada, majorée de l'écart au titre de la valeur actuelle de remboursement par anticipation, calculée sur la période allant jusqu'à la date d'expiration relativement à l'écart au titre de la valeur actuelle de remboursement par anticipation, ou de ii) 100 % du capital.

Pour les billets libellés en dollars américains, le prix de remboursement par anticipation est égal au plus élevé de i) la valeur actuelle des billets, actualisée en fonction du taux ajusté des bons du Trésor américain (le taux des bons du Trésor américain pour les billets liés à la durabilité à 3,40 % libellés en dollars américains), majorée de l'écart au titre de la valeur actuelle de remboursement par anticipation, calculée sur la période allant jusqu'à la date d'expiration relativement à l'écart au titre de la valeur actuelle de remboursement par anticipation, ou de ii) 100 % du capital.

3 Nous avons conclu des dérivés de change (swaps de devises) qui servent effectivement à convertir les paiements en capital et les obligations au titre des intérêts en obligations libellées en dollars canadiens, comme suit :

Série	Taux d'intérêt fixé	Paiements en capital équivalents en dollars canadiens	Taux de change
Billets à 2,80 % en dollars américains	2,95 %	792 M$	1,3205 $
Billets à 3,70 % en dollars américains	3,41 %	667 M$	1,3348 $
Billets liés à la durabilité à 3,40 % libellés en dollars américains	3,89 %	1 148 M$	1,2753 $
Billets à 4,60 % en dollars américains	4,41 %	974 M$	1,2985 $
Billets à 4,30 % en dollars américains	4,27 %	672 M$	1,3435 $

4 Si nous n'obtenons pas de certificat attestant l'atteinte de notre objectif de performance en matière de durabilité pour l'exercice se clôturant le 31 décembre 2030, les billets liés à la durabilité porteront intérêt à un taux accru de la date de l'événement déclencheur jusqu'à leur échéance respective. Le taux d'intérêt sur certains des billets liés à la durabilité peut également augmenter (la « majoration de type NPF ») dans certaines circonstances si nous n'atteignons pas des cibles additionnelles en matière de durabilité et/ou en matière environnementale, sociale ou de gouvernance qui pourraient être imposées à l'égard d'une obligation liée à la durabilité. Le taux d'intérêt sur les billets liés à la durabilité ne peut cependant excéder le taux initial de plus de la majoration de type NPF et de la limite liée à l'élément déclencheur, au total, dans aucune circonstance, que ce soit en raison de l'absence de certificat de vérification de l'atteinte de cibles de performance en matière de durabilité et/ou d'autres cibles en vertu d'une ou de plusieurs obligations liées à la durabilité futures. Dans le même ordre d'idées, si nous remboursons par anticipation des billets liés à la durabilité et que nous n'avons pas obtenu de certificat attestant l'atteinte de notre objectif de performance en matière de durabilité à la fin de l'exercice précédant la date établie de remboursement par anticipation, les intérêts accumulés (le cas échéant) seront calculés aux taux indiqués dans le tableau suivant.

	Certificat attestant l'atteinte de l'objectif de performance en matière de durabilité			Total de la majoration de type NPF et de la limite liée à l'élément déclencheur	Taux d'accumulation des intérêts liés au remboursement par anticipation en l'absence de certificat
Série	Exercice	Date de l'élément déclencheur	Taux d'intérêt après l'élément déclencheur		
Billets liés à la durabilité à 2,85 % de série CAF	2030	14 nov. 2030	3,85 %	s.o.	3,85 %
Billets liés à la durabilité à 3,40 % libellés en dollars américains	2030	14 nov. 2030	4,40 %	1,50 %	4,40 %
Billets liés à la durabilité à 5,25 % de série CAG	2030	15 nov. 2030	6,00 %	1,50 %	6,00 %
Billets liés à la durabilité à 4,95 % de série CAJ	2030	28 mars 2031	5,70 %	1,50 %	5,70 %
Billets liés à la durabilité à 5,75 % de série CAK	2030	30 avr. 2031	6,35 %	1,20 %	6,35 %

5 Des billets à 4,85 % de série CP d'un montant de 500 millions de dollars ont été émis en avril 2014 à un prix d'émission de 998,74 $ et à un taux d'intérêt effectif de 4,86 %. Cette série de billets a fait l'objet d'une nouvelle émission en décembre 2015, et des billets supplémentaires d'un montant de 400 millions de dollars ont été émis à un prix d'émission de 974,38 $ et à un taux d'intérêt effectif de 5,02 %.

6 Des billets à 4,70 % de série CW d'un montant de 325 millions de dollars ont été émis en mars 2017 à un prix d'émission de 990,65 $ et à un taux d'intérêt effectif de 4,76 %. Cette série de billets a fait l'objet d'une nouvelle émission en février 2018, et des billets supplémentaires d'un montant de 150 millions de dollars ont été émis en mars 2018 à un prix d'émission de 1 014,11 $ et à un taux d'intérêt effectif de 4,61 %.

7 Des billets à 3,95 % de série CAB d'un montant de 400 millions de dollars ont été émis en décembre 2019 à un prix d'émission de 991,54 $ et à un taux d'intérêt effectif de 4,00 %. Cette série de billets a fait l'objet d'une nouvelle émission en mai 2020, et des billets supplémentaires d'un montant de 400 millions de dollars ont été émis à un prix d'émission de 1 003,53 $ et à un taux d'intérêt effectif de 3,93 %.

c) Papier commercial de TELUS Corporation

TELUS Corporation a un programme de papier commercial non garanti adossé à notre facilité de crédit consortial renouvelable de 2,75 milliards de dollars (se reporter à la *note 26 d*) qui sera utilisé aux fins générales de la société, notamment à titre de dépenses d'investissement et de placements. Ce programme nous permet d'émettre à tout moment du papier commercial, sous réserve du respect de conditions en matière de notation, d'un montant maximal global équivalent à 2,0 milliards de dollars (montant maximal de 1,5 milliard de dollars US). Les contrats de change à terme sont utilisés pour gérer le risque de change découlant de l'émission de papier commercial libellé en dollars américains. La dette sous forme de papier commercial est exigible dans un délai de un an et est classée à titre de tranche courante de la dette à long terme, étant donné que les montants sont entièrement soutenus et que nous prévoyons qu'ils continueront d'être soutenus par la facilité de crédit renouvelable qui ne comporte aucune exigence de remboursement au cours de la prochaine année. Au 31 décembre 2023, l'encours du papier commercial s'établissait à 1,0 milliard de dollars (2022 – 1,5 milliard de dollars), lequel était libellé en dollars américains (0,8 milliard de dollars US; 2022 – 1,1 milliard de dollars US), avec un taux d'intérêt effectif moyen de 5,8 %, arrivant à échéance jusqu'en juin 2024.

d) Facilités de crédit de TELUS Corporation

Au 31 décembre 2023, TELUS Corporation avait une facilité de crédit bancaire renouvelable non garantie de 2,75 milliards de dollars venant à échéance le 14 juillet 2028 (2022 – 6 avril 2026), avec un consortium d'institutions financières, qui servira aux fins générales de la société, notamment pour soutenir le papier commercial.

Au 31 décembre 2023, TELUS Corporation avait une facilité de crédit bancaire non renouvelable et non garantie de 1,1 milliard de dollars, échéant le 9 juillet 2024, auprès d'un consortium d'institutions financières, qui sera utilisée aux fins générales de la société. Au 31 décembre 2023, nous avions prélevé un montant de 1,1 milliard de dollars sur la facilité de crédit bancaire non renouvelable, avec un taux d'intérêt effectif moyen de 6,0 % jusqu'en janvier 2024.

Les facilités de crédit de TELUS Corporation portent intérêt au taux préférentiel, au taux de base en dollars américains, au taux des acceptations bancaires ou au Secured Overnight Financing Rate (« SOFR ») à terme (tels que ces termes sont utilisés ou définis dans les facilités de crédit), plus les marges applicables. Les facilités de crédit comportent les déclarations, les garanties et les clauses restrictives habituelles, y compris le respect de deux ratios mesurés à la clôture des trimestres financiers. En vertu de ces deux exigences, notre ratio d'endettement ne doit pas être supérieur à 4,25:1,00, et notre ratio des flux de trésorerie d'exploitation sur les charges d'intérêts ne doit pas être inférieur à 2,00:1,00, selon le sens donné à tous ces ratios en vertu des facilités de crédit.

L'accès continu aux facilités de crédit de TELUS Corporation n'est pas assujetti au maintien par TELUS Corporation d'une notation du crédit en particulier.

Aux 31 décembre (en millions)	**2023**	2022
Montant net disponible	**1 729 $**	1 292 $
Sûreté pour le papier commercial	**1 021**	1 458
Montant brut disponible sur la facilité de crédit bancaire renouvelable de 2,75 milliards de dollars	**2 750 $**	2 750 $

Au 31 décembre 2023, nous avions des lettres de crédit en cours de 60 millions de dollars (2022 – 119 millions de dollars), lesquelles ont été émises en vertu de diverses facilités non engagées; ces facilités de lettres de crédit s'ajoutent à notre capacité de fournir des lettres de crédit conformément à notre facilité de crédit bancaire renouvelable engagée.

Nous avions des lettres de crédit supplémentaires de 338 millions de dollars aux fins de la participation aux enchères de spectre pour les services sans fil dans la bande de fréquence de 3 800 MHz que Innovation, Sciences et Développement économique Canada a tenues en octobre et en novembre 2023, comme il est décrit plus en détail à la *note 18 a)*.

e) Débentures de TELUS Communications Inc.

Les débentures à 8,80 % de série B ont été émises par AGT Limited, une société absorbée par TELUS Communications Inc., pour un montant de 200 millions de dollars en septembre 1995 au prix de 995,10 $ 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. Les intérêts sont payables semestriellement. À tout moment avant l'échéance en septembre 2025, 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 de 15 points de base, ou de ii) 100 % du capital. De plus, les intérêts courus et impayés, s'il y a lieu, seront payés à la date fixée pour le remboursement par anticipation.

Les débentures sont devenues des obligations de TELUS Communications Inc. aux termes d'un regroupement effectué le 1er janvier 2001. Ces débentures ne sont garanties par aucune hypothèque, aucun nantissement ni aucune autre charge et sont assujetties à certaines clauses restrictives, notamment à une sûreté négative et à une limite sur l'émission de dette supplémentaire en fonction du ratio dette nette/total des capitaux investis et d'un test de couverture des intérêts. Avec prise d'effet le 12 juin 2009, TELUS Corporation a garanti le paiement du capital et des intérêts des débentures.

f) Facilité de crédit de TELUS International (Cda) Inc.

Aux 31 décembre 2023 et 2022, TELUS International (Cda) Inc. avait une facilité de crédit garantie par ses actifs et venant à échéance le 3 janvier 2028, avec un consortium d'institutions financières, y compris TELUS Corporation. La facilité de crédit comprend des composantes renouvelables d'un total de 800 millions de dollars US, TELUS Corporation étant un coprêteur à environ 7,2 %, et des composantes emprunt à terme amortissables d'un total de 1,2 milliard de dollars US, TELUS Corporation étant un coprêteur à environ 7,2 %. La facilité de crédit est sans recours pour TELUS Corporation. Le taux d'intérêt moyen pondéré des composantes renouvelables et des composantes emprunt à terme en cours était de 7,5 % au 31 décembre 2023.

La facilité de crédit de TELUS International (Cda) Inc. porte intérêt au taux préférentiel, au taux de base en dollars américains, au taux des acceptations bancaires et au Secured Overnight Financing Rate (« SOFR ») à terme (tels que tous ces termes sont utilisés ou définis dans la facilité de crédit), plus les marges applicables. La facilité de crédit comporte les déclarations, les garanties et les clauses restrictives habituelles, y compris le respect de deux ratios financiers mesurés à la clôture des trimestres financiers. En vertu de ces deux exigences, le ratio de la dette nette sur les flux de trésorerie d'exploitation de TELUS International (Cda) Inc. à la fin du trimestre ne doit pas être supérieur à 4,25:1,00 à l'exercice 2023, à 3,75:1,00 à l'exercice 2024 et à 3,25:1,00 par la suite et le ratio des flux de trésorerie d'exploitation sur le service de la dette (remboursement d'intérêts et de capital prévu) à la fin du trimestre ne doit pas être inférieur à 1,50:1,00, selon le sens donné à chacun de ces ratios dans la facilité de crédit.

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

Aux 31 décembre (en millions)	**2023**			2022		
	Composantes renouvelables	Composantes emprunt à terme[1]	Total	Composantes renouvelables	Composantes emprunt à terme[1]	Total
Montant disponible[2]	**492 $ US**	**— $ US**	**492 $ US**	658 $ US	600 $ US	1 258 $ US
Encours						
À payer à d'autres entités	**286**	**1 072**	**1 358**	132	557	689
À payer à TELUS Corporation	**22**	**83**	**105**	10	43	53
	800 $ US	**1 155 $ US**	**1 955 $ US**	800 $ US	1 200 $ US	2 000 $ US

1 En ce qui concerne les montants dus au consortium d'institutions financières, à l'exclusion de TELUS Corporation, nous avons conclu des dérivés de change (swaps de devises) qui servent effectivement à convertir une tranche amortissable de 431 $ US des paiements en capital et les obligations au titre des intérêts en obligations libellées en euros assorties d'un taux d'intérêt fixe effectif de 2,6 % et d'un taux de change fixe effectif de 1,088 $ US pour 1,00 €. Ces montants ont été comptabilisés comme couverture d'investissement net dans un établissement étranger (se reporter à la *note 4*).

2 En ce qui concerne le montant disponible au 31 décembre 2022, une tranche de 525 $ US des composantes renouvelables et une tranche de 600 $ US des composantes emprunt à terme étaient sous réserve des conditions préalables à la conclusion de l'acquisition de WillowTree, qui est survenue le 3 janvier 2023 (se reporter à la *note 18 b*).

g) Autres

Les autres passifs portent intérêt au taux de 3,3 %, sont garantis par les licences de spectre des SSFE-4 associées à ces autres passifs et sont assujettis à des calendriers d'amortissement en vertu desquels le capital est remboursé au cours des périodes allant jusqu'à l'échéance, la dernière se terminant le 31 mars 2035.

h) Obligations locatives

Comme les obligations locatives sont assujetties à des calendriers d'amortissement, le capital est remboursé sur diverses périodes, y compris les renouvellements raisonnablement prévus. Le taux d'intérêt moyen pondéré sur les obligations locatives s'établissait à environ 5,7 % au 31 décembre 2023.

i) Échéances de la dette à long terme

Les exigences prévues relatives aux remboursements sur la dette à long terme calculés en fonction des sommes impayées au 31 décembre 2023 sont présentées dans le tableau suivant.

Dette à long terme composée libellée en	Dollars canadiens			Dollars américains					Autres monnaies	
						Montants des swaps de devises devant être échangés				
Exercices se clôturant les 31 décembre (en millions)	Dette à long terme, excluant les contrats de location	Contrats de location (*note 19*)	Total	Dette à long terme, excluant les contrats de location	Contrats de location (*note 19*)	(Reçus)[1]	Payés	Total	Contrats de location (*note 19*)	Total
2024	**2 267 $**	**470 $**	**2 737 $**	**1 094 $**	**29 $**	**(1 073) $**	**1 092 $**	**1 142 $**	**59 $**	**3 938 $**
2025	**1 023**	**364**	**1 387**	**74**	**28**	**(28)**	**32**	**106**	**52**	**1 545**
2026	**1 424**	**263**	**1 687**	**74**	**29**	**(28)**	**32**	**107**	**44**	**1 838**
2027	**25**	**215**	**240**	**1 529**	**25**	**(1 484)**	**1 491**	**1 561**	**32**	**1 833**
2028	**1 226**	**117**	**1 343**	**1 501**	**15**	**(452)**	**459**	**1 523**	**27**	**2 893**
2029 à 2033	**6 279**	**301**	**6 580**	**1 190**	**37**	**(1 190)**	**1 148**	**1 185**	**56**	**7 821**
Par la suite	**5 561**	**256**	**5 817**	**1 653**	**—**	**(1 653)**	**1 646**	**1 646**	**—**	**7 463**
Sorties de trésorerie futures à l'égard des remboursements de capital de la dette à long terme composée	**17 805**	**1 986**	**19 791**	**7 115**	**163**	**(5 908)**	**5 900**	**7 270**	**270**	**27 331**
Sorties de trésorerie futures à l'égard de l'intérêt connexe et des frais de crédit similaires[2]	**8 869**	**436**	**9 305**	**2 905**	**77**	**(2 501)**	**2 405**	**2 886**	**75**	**12 266**
Échéances contractuelles non actualisées (*note 4 c*)	**26 674 $**	**2 422 $**	**29 096 $**	**10 020 $**	**240 $**	**(8 409) $**	**8 305 $**	**10 156 $**	**345 $**	**39 597 $**

1 Le cas échéant, les flux de trésorerie tiennent compte des taux de change au 31 décembre 2023.

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 2023.

27 autres passifs à long terme

Aux 31 décembre (en millions)	*Note*	**2023**	2022
Passifs sur contrat	*24*	**84 $**	82 $
Autres		**2**	2
Produits différés		**86**	84
Passif au titre des prestations de retraite	*15*	**453**	392
Passif au titre des autres avantages postérieurs à l'emploi		**76**	68
Passifs dérivés	*4 h)*	**191**	24
Participations dans des coentreprises immobilières	*21 a)*	**—**	9
Autres		**57**	53
		863	630
Frais différés afférents au branchement et à l'activation de comptes clients	*24*	**4**	6
		867 $	636 $

28 capitaux propres

a) Capital social attribuable aux actions ordinaires de TELUS Corporation – généralités

Le tableau suivant présente notre capital social autorisé.

Aux 31 décembre	**2023**	2022
Actions privilégiées de premier rang	**1 milliard**	1 milliard
Actions privilégiées de second rang	**1 milliard**	1 milliard
Actions ordinaires	**4 milliards**	4 milliards

Seuls les détenteurs d'actions ordinaires ont le droit de voter lors de nos assemblées générales, chaque détenteur d'actions ordinaires pouvant exercer une voix par action ordinaire détenue à ces assemblées dans la mesure où pas moins de 66⅔ % des actions ordinaires émises et en circulation sont détenues par des Canadiens. En ce qui concerne le paiement de dividendes et la distribution des actifs en cas de liquidation ou de dissolution volontaire ou forcée de notre part ou de toute autre distribution de nos actifs entre nos actionnaires aux fins de la liquidation de nos affaires, l'ordre de priorité est le suivant : actions privilégiées de premier rang, actions privilégiées de second rang et, enfin, actions ordinaires.

Au 31 décembre 2023, environ 119 millions d'actions ordinaires étaient réservées aux fins d'émission, à même les actions propres, dans le cadre d'un régime de réinvestissement des dividendes et d'actionnariat des employés (se reporter à la *note 13 b*), environ 46 millions d'actions ordinaires étaient réservées aux fins d'émission, à même les actions propres, dans le cadre d'un régime d'options sur actions restreintes (se reporter à la *note 14 b*) et environ 12 millions d'actions ordinaires étaient réservées aux fins d'émission, à même les actions propres, dans le cadre des régimes d'options sur actions (se reporter à la *note 14 d*).

b) Rachat d'actions ordinaires de TELUS Corporation à des fins d'annulation dans le cadre d'une offre publique de rachat dans le cours normal des activités

Comme il est précisé à la *note 3*, nous pouvons racheter une partie de nos actions ordinaires à des fins d'annulation dans le cadre d'offres publiques de rachat dans le cours normal des activités, afin de maintenir ou d'ajuster notre structure du capital. En juin 2022, nous avons reçu l'approbation de notre offre publique de rachat dans le cours normal des activités visant à racheter et à annuler, entre le 6 juin 2022 et le 5 juin 2023, jusqu'à 10 millions de nos actions ordinaires (pour un montant maximal de 250 millions de dollars). Au cours des exercices clos les 31 décembre 2023 et 2022, nous n'avons racheté ni annulé aucune action en vertu d'offres publiques de rachat dans le cours normal des activités.

c) Filiale détentrice d'une importante participation ne donnant pas le contrôle

Notre filiale TELUS International (Cda) Inc. est constituée en société par actions en vertu de la Business Corporations Act (Colombie-Britannique); ses activités sont réparties sur le plan géographique et comptent des bureaux principaux en Asie, en Amérique centrale, en Europe et en Amérique du Nord.

Les variations de nos participations économiques et de nos participations avec droit de vote au cours des exercices clos les 31 décembre 2023 et 2022, qui sont reflétées dans l'état consolidé des variations des capitaux propres, sont présentées dans le tableau suivant.

Exercices clos les 31 décembre	Participation économique[1] **2023**	2022	Participation avec droit de vote[1] **2023**	2022
Participation dans TELUS International (Cda) Inc. au début	**56,6 %**	55,1 %	**72,4 %**	70,9 %
Incidence des éléments suivants :				
Émission d'actions à droit de vote subalterne de TELUS International (Cda) Inc. à titre de contrepartie dans le cadre d'une acquisition d'entreprise (*note 18 b*)	**(1,4)**	—	**(0,2)**	—
Acquisition par TELUS Corporation d'actions auprès de détenteurs de participations ne donnant pas le contrôle[2]	**0,9**	1,6	**1,2**	1,5
Rémunération fondée sur des actions et autres	**(0,1)**	(0,1)	**—**	—
Participations ne donnant pas le contrôle – conversion d'actions à droit de vote multiple en actions à droit de vote subalterne	**—**	—	**12,0**	—
Participation dans TELUS International (Cda) Inc. à la fin	**56,0 %**	56,6 %	**85,4 %**	72,4 %

1 En raison des droits de vote liés aux actions à droit de vote multiple détenues par TELUS Corporation, nos participations économiques et nos participations avec droit de vote diffèrent.

2 Acquisition d'actions de participations ne donnant pas le contrôle pour un montant de 57 millions de dollars (2022 – 123 millions de dollars), dont une tranche de 32 millions de dollars (2022 – 86 millions de dollars) a été imputée aux montants comptabilisés dans les capitaux propres au titre du surplus d'apport, et le solde a été imputé aux participations ne donnant pas le contrôle.

Information financière résumée

Le tableau ci-joint présente l'information financière résumée de notre filiale TELUS International (Cda) Inc.

Aux 31 décembre ou pour les exercices clos à ces dates (en millions)[1]	**2023**	2022
État de la situation financière		
Actifs courants	**1 122 $**	926 $
Actifs non courants	**5 395 $**	3 875 $
Passifs courants	**990 $**	733 $
Passifs non courants	**2 829 $**	1 581 $
État du résultat net et du résultat global		
Produits d'exploitation et autres produits	**3 682 $**	3 214 $
Bénéfice net	**72 $**	235 $
Bénéfice global	**14 $**	327 $
Tableau des flux de trésorerie		
Flux de trésorerie provenant des activités d'exploitation	**492 $**	519 $
Flux de trésorerie affectés aux activités d'investissement	**(1 273) $**	(156) $
Flux de trésorerie provenant des (affectés aux) activités de financement	**780 $**	(342) $

1 Comme l'exigent les normes IFRS de l'IASB, cette information financière résumée exclut les éliminations intersociétés.

29 passifs éventuels

a) Réclamations et poursuites

Généralités

Nous faisons l'objet de diverses réclamations et poursuites (incluant des recours collectifs et les réclamations en matière de propriété intellectuelle concernant la contrefaçon) visant des dommages-intérêts et d'autres compensations et, dans certains cas, à l'égard d'autres entreprises de services mobiles et fournisseurs de services de télécommunications. Aussi, nous avons reçu un avis, ou sommes au courant, de certaines réclamations éventuelles (incluant les réclamations en matière de propriété intellectuelle concernant la contrefaçon) à notre égard et, dans certains cas, d'autres entreprises de services mobiles et fournisseurs de services de télécommunications.

À l'heure actuelle, nous ne pouvons prévoir l'issue de ces réclamations, réclamations éventuelles et poursuites en raison de divers facteurs, y compris ce qui suit : la nature préliminaire de certaines réclamations; la nature incertaine des théories et réclamations en

matière de dommages; un dossier factuel incomplet; la nature incertaine des théories juridiques et des procédures judiciaires et de leur résolution par les tribunaux, tant dans le cadre du procès que de l'appel; la nature imprévisible des parties adverses et de leurs revendications.

Cependant, sous réserve des restrictions précédentes, la direction est d'avis, en vertu des évaluations juridiques et selon l'information dont elle dispose actuellement, qu'il est improbable qu'un passif non couvert par les assurances ou autrement ait une incidence significative sur notre situation financière et nos résultats d'exploitation, y compris sur nos flux de trésorerie, sauf en ce qui concerne les éléments qui suivent.

Recours collectifs autorisés
Les recours collectifs autorisés contre nous comprennent les suivants :

Recours collectif concernant la facturation à la minute
En 2008, un recours collectif a été intenté contre nous en Ontario, alléguant qu'il y a eu une rupture de contrat, une infraction à la *Loi sur la protection du consommateur* de l'Ontario, une infraction à la *Loi sur la concurrence* et un enrichissement injustifié, relativement à notre pratique visant à « arrondir » le temps d'antenne des téléphones mobiles à la minute la plus près et de facturer en fait pour la minute entière. L'autorisation d'un recours collectif national a été demandée. En novembre 2014, seul un recours collectif intenté en Ontario a été autorisé par la Cour supérieure de justice de l'Ontario; ce recours allègue qu'il y a eu une rupture de contrat, une infraction à la *Loi sur la protection du consommateur*, et un enrichissement injustifié; tous les appels relatifs à cette décision d'autoriser le recours collectif ont été épuisés. Parallèlement, la Cour supérieure de justice de l'Ontario a refusé de suspendre les réclamations de nos clients d'affaires, malgré la clause d'arbitrage figurant dans nos ententes de prestation de services aux clients conclues avec ces clients. Cette décision a fait l'objet d'un appel et, le 31 mai 2017, la Cour d'appel de l'Ontario a rejeté notre appel. La Cour suprême du Canada nous a permis d'en appeler de cette décision, a autorisé notre appel le 4 avril 2019 et a ordonné la suspension des réclamations des entreprises clientes. Un avis relatif à ce recours collectif autorisé a été envoyé aux participants éventuels en 2022.

Recours collectifs concernant la durée d'établissement de la communication
En 2005, un recours collectif a été intenté contre nous en Colombie-Britannique, alléguant que nous avons observé des pratiques commerciales trompeuses en facturant les appels entrants à partir du moment où l'appelant se connecte au réseau plutôt qu'à partir du moment où l'appel entrant est acheminé au destinataire. En 2011, la Cour suprême du Canada a confirmé la suspension de la totalité des causes d'action présentées par le demandeur dans le cadre de ce recours collectif, à l'exception d'une cause d'action en raison de la clause d'arbitrage qui a été incluse dans nos ententes de prestation de services. Cette unique exception concerne la cause d'action fondée sur les pratiques trompeuses ou déraisonnables en vertu de la Business Practices and Consumer Protection Act de la Colombie-Britannique que la Cour suprême du Canada a refusé de suspendre. En janvier 2016, la Cour suprême de la Colombie-Britannique a autorisé ce recours collectif concernant cette réclamation en vertu de la Business Practices and Consumer Protection Act. Ce recours est limité aux résidents de la Colombie-Britannique qui ont signé avec nous des contrats pour des services mobiles au cours de la période allant du 21 janvier 1999 jusqu'en avril 2010. Nous avons fait appel de cette décision d'autoriser le recours collectif. Un recours collectif a été intenté contre nous en Alberta au même moment que le recours collectif intenté en Colombie-Britannique. Le recours collectif intenté en Alberta comporte les mêmes allégations que le recours collectif intenté en Colombie-Britannique, mais à ce jour, ce recours n'a pas progressé et n'a pas été autorisé. Sous réserve de certaines conditions, y compris l'approbation de la Cour, nous avons réglé les recours collectifs en Colombie-Britannique et en Alberta.

Recours collectifs non autorisés
Les recours collectifs non autorisés contre nous comprennent les suivants :

Recours collectifs concernant le service 9-1-1
En 2008, un recours collectif a été intenté en Saskatchewan contre notre société et d'autres entreprises de télécommunications canadiennes, qui allègue, entre autres, que nous n'avons pas fourni au public un avis approprié relativement aux frais liés au service 9-1-1, que nous avons de façon trompeuse fait passer ces frais pour des frais gouvernementaux et que nous avons facturé des frais liés

au service 9-1-1 à des clients qui résident dans des zones où le service 9-1-1 n'est pas disponible. Les causes d'action avancées par les demandeurs sont la rupture de contrat, des déclarations inexactes et une publicité mensongère. Les demandeurs demandent l'autorisation d'un recours collectif national. Un recours collectif essentiellement identique a été intenté en Alberta au même moment, mais la Cour du Banc de la Reine de l'Alberta a déclaré que ce recours collectif avait expiré à notre égard en 2009. Aucune mesure n'a été prise dans le cadre de cette instance depuis 2016.

Recours collectifs concernant Public Mobile
En 2014, des recours collectifs ont été intentés contre nous au Québec et en Ontario, au nom des clients de Public Mobile, qui allèguent que les modifications que nous avons apportées à la technologie, aux services et aux forfaits enfreignent nos obligations prévues par la loi et nos obligations jurisprudentielles. En particulier, le recours intenté au Québec allègue que nos actes constituent une violation de la *Loi sur la protection du consommateur* du Québec, du *Code civil* du Québec et de la *Loi sur la protection du consommateur* de l'Ontario. Le 28 juin 2021, la Cour supérieure du Québec a approuvé l'abandon de cette réclamation contre TELUS. Le recours collectif intenté en Ontario allègue qu'il y a eu négligence, une rupture de la garantie expresse et implicite, une infraction à la *Loi sur la concurrence*, un enrichissement injustifié et une renonciation de délit civil. Aucune mesure n'a été prise dans le cadre de cette instance depuis qu'elle a été déposée et signifiée.

Résumé
Nous croyons que nous disposons d'une bonne défense à l'égard des recours mentionnés ci-dessus. Si le dénouement de ces recours se révélait différent des évaluations et des hypothèses de la direction, cela pourrait donner lieu à un ajustement significatif de notre situation financière et de nos résultats d'exploitation, y compris nos flux de trésorerie. Les évaluations et les hypothèses de la direction supposent que des estimations fiables des risques courus ne peuvent être faites compte tenu de l'incertitude persistante en ce qui a trait à la nature des dommages-intérêts qui peuvent être réclamés par les demandeurs, aux causes d'action qui sont, ou qui pourraient en fin de compte être, intentées et, dans le cas des recours collectifs non autorisés, aux causes d'action qui pourraient en fin de compte être autorisées.

b) Obligations en matière d'indemnisation
Dans le cours normal de nos activités, nous fournissons une indemnisation à l'égard de certaines transactions. Ces obligations en matière d'indemnisation prévoient différentes durées. Ces indemnisations nous obligent à compenser les parties indemnisées pour les coûts engagés découlant du défaut de se conformer à ses obligations contractuelles, de litiges ou de sanctions légales ou de dommages-intérêts dont la partie indemnisée pourrait faire l'objet. Dans certains cas, ces obligations en matière d'indemnisation ne comportent aucun plafond. Le montant maximal général en vertu d'une obligation en matière d'indemnisation dépendra des événements et des conditions à venir et, par conséquent, il ne peut pas être évalué de manière raisonnable. Le cas échéant, une obligation en matière d'indemnisation est enregistrée à titre de passif. À l'exclusion des obligations enregistrées à titre de passif au moment où de telles transactions sont effectuées, nous n'avons jamais fait de paiement important en vertu de ces obligations en matière d'indemnisation. Au 31 décembre 2023, nous n'avions comptabilisé aucun passif en ce qui a trait à nos engagements d'indemnisation.

Se reporter à la *note 21 a)* pour obtenir des détails concernant nos garanties fournies aux coentreprises immobilières.

c) Concentration de la main-d'œuvre
En octobre 2021, nous avons entamé des négociations collectives avec le Syndicat des travailleurs(euses) en télécommunications (« STT »), section locale 1944 du Syndicat des Métallos, afin de renouveler la convention collective qui a expiré le 31 décembre 2021. Au début de mars 2023, nous avons conclu avec le STT une convention collective provisoire de quatre ans qui était assujettie à la ratification par les membres du STT. Le 17 mars 2023, nous avons annoncé, conjointement avec le STT, que le processus de ratification était terminé et qu'une majorité des membres du STT ayant exercé leur droit de vote s'étaient prononcés en faveur de la convention provisoire. La nouvelle convention collective conclue avec le STT est en vigueur du 16 avril 2023 au 31 mars 2027 et couvre actuellement moins de 4 500 membres de notre équipe à l'échelle nationale.

30 transactions entre parties liées

a) Transactions avec les principaux dirigeants

Nos principaux dirigeants ont le pouvoir et la responsabilité de superviser, de planifier, de diriger et de contrôler nos activités. Il s'agit des membres de notre conseil d'administration et de notre équipe de direction.

La charge de rémunération totale pour les principaux dirigeants et la composition de celle-ci se résument comme suit :

Exercices clos les 31 décembre (en millions)	**2023**	2022
Avantages à court terme	**20 $**	17 $
Prestations de retraite[1] et autres avantages postérieurs à l'emploi	**12**	10
Rémunération fondée sur des actions[2]	**39**	65
	71 $	92 $

1 Les membres de notre équipe de direction sont des membres de notre *régime de retraite à l'intention des membres de la direction et des professionnels de TELUS Corporation* et de certains autres régimes de retraite complémentaires non enregistrés et non contributifs à prestations définies et à cotisations définies.

2 Nous comptabilisons une charge pour le sous-ensemble nominal de nos unités d'actions restreintes qui sont assujetties à des conditions de performance liées au marché en utilisant une juste valeur déterminée au moyen du modèle de simulation de Monte Carlo. Les unités d'actions restreintes qui sont assujetties à une option de règlement en capitaux propres sont comptabilisées comme des instruments de capitaux propres. La charge liée aux unités d'actions restreintes dont les droits ne seront en fin de compte pas acquis est contrepassée en diminution de la charge qui a été auparavant enregistrée pour celles-ci.

Comme il est indiqué à la *note 14*, nous avons consenti à nos principaux dirigeants des attributions initiales de rémunération fondée sur des actions en 2023 et en 2022, comme le présente le tableau ci-après. Étant donné que la plupart de ces attributions sont des attributions comportant des droits d'acquisition en bloc ou graduelle et ont des durées de services requises s'échelonnant sur plusieurs années, la charge connexe est comptabilisée proportionnellement sur un certain nombre d'exercices et, par conséquent, seulement une partie des attributions initiales de 2023 et de 2022 est comprise dans les montants présentés dans le tableau précédent.

Exercices clos les 31 décembre (en millions de dollars)	Nombre d'unités d'actions	Valeur nominale[1]	Juste valeur à la date d'attribution[1]
2023			
TELUS Corporation			
Unités d'actions restreintes	**1 237 272**	**34 $**	**36 $**
TELUS International (Cda) Inc.			
Unités d'actions restreintes	**353 789**	**10**	**10**
		44 $	**46 $**
2022			
TELUS Corporation			
Unités d'actions restreintes	1 007 431	32 $	39 $
TELUS International (Cda) Inc.			
Unités d'actions restreintes	265 617	9	9
		41 $	48 $

1 La valeur nominale des unités d'actions restreintes est calculée en multipliant le cours des actions de participation au moment de l'attribution par le nombre d'unités attribuées. La juste valeur à la date d'attribution est différente de la valeur nominale, car la juste valeur de certaines attributions est déterminée au moyen du modèle de simulation de Monte Carlo (se reporter à la *note 14 b*). La valeur nominale des options sur actions est calculée au moyen d'un modèle d'évaluation des options.

Le montant comptabilisé au titre des unités d'actions restreintes et des options sur actions comptabilisées à titre de passif en circulation au 31 décembre 2023 se chiffrait à néant (2022 – 1 million de dollars).

Notre *régime de droits différés à la valeur d'actions à l'intention de nos administrateurs* prévoit qu'en plus de recevoir son attribution d'actions annuelle pour ce qui est des droits différés à la valeur d'actions, un administrateur peut choisir de recevoir sa provision annuelle d'administrateur et ses jetons de présence aux réunions en droits différés à la valeur d'actions, en actions ordinaires de TELUS Corporation ou en trésorerie. Les droits différés à la valeur d'actions donnent aux administrateurs le droit de recevoir un nombre spécifique d'actions ordinaires de TELUS Corporation. Les droits différés à la valeur d'actions sont réglés lorsqu'un administrateur cesse d'être administrateur pour une raison quelconque. Ces droits sont versés au moment choisi par l'administrateur conformément au *régime de droits différés à la valeur d'actions à l'intention des administrateurs*; au cours des exercices clos les 31 décembre 2023 et 2022, aucun montant n'a été payé à l'égard de droits différés à la valeur d'actions comptabilisés à titre de passifs et 534 420 droits différés à la valeur d'actions comptabilisés à titre de capitaux propres (2022 – néant), pour une juste valeur moyenne pondérée à la date d'attribution de 23,56 $ (2022 – s.o.) ont été réglés

en titres de capitaux propres. Aux 31 décembre 2023 et 2022, aucune attribution de rémunération fondée sur des actions comptabilisée à titre de passif n'était en circulation.

Les contrats de travail conclus avec les membres de l'équipe de direction prévoient généralement des indemnités de départ si un membre de la direction est congédié sans motif valable qui sont les suivantes : généralement 18 à 24 mois de salaire de base, les avantages et l'accumulation d'années de service ouvrant droit à pension en remplacement du préavis et 50 % du salaire de base en remplacement d'une prime en trésorerie annuelle. En cas de changement de contrôle, les membres de l'équipe de direction n'auront pas droit à un traitement différent de celui qui est réservé à nos autres employés en ce qui concerne la rémunération fondée sur des actions dont les droits ne sont pas acquis.

b) Transactions avec les régimes de retraite à prestations définies

Au cours de l'exercice clos le 31 décembre 2023, nous avons fourni à nos régimes de retraite à prestations définies des services de gestion et d'administration selon la méthode du recouvrement des coûts, ainsi que des services d'actuariat dans des conditions de concurrence normale; les montants facturés liés à ces services se sont chiffrés à 10 millions de dollars (2022 – 7 millions de dollars).

c) Transactions avec des coentreprises immobilières et une entreprise associée

Au cours des exercices clos les 31 décembre 2023 et 2022, nous avons conclu des transactions avec des coentreprises immobilières, qui sont des parties liées, comme il est décrit à la *note 21*. Au 31 décembre 2023, nous avons comptabilisé des obligations locatives de 84 millions de dollars (2022 – 87 millions de dollars) relativement à nos contrats de location liés à TELUS Sky et des paiements mensuels en trésorerie sont faits conformément aux contrats de location; à la date de l'état de la situation financière, un tiers de ces montants tenait à notre participation économique dans la coentreprise immobilière.

Au cours de l'exercice clos le 31 décembre 2023, nous avons accru notre participation dans Miovision Technologies Incorporated, comme il est décrit à la *note 21 b).*

31 informations supplémentaires sur les tableaux des flux de trésorerie

a) Tableaux des flux de trésorerie – activités d'exploitation et activités d'investissement

Exercices clos les 31 décembre (en millions)	*Note*	**2023**	2022
ACTIVITÉS D'EXPLOITATION			
Variation nette des éléments hors trésorerie du fonds de roulement lié aux activités d'exploitation			
Débiteurs		**(184) $**	(312) $
Stocks		**53**	(89)
Actifs sur contrat		**(4)**	9
Charges payées d'avance		**(60)**	(56)
Créditeurs et charges à payer		**(268)**	173
Impôt sur le résultat et autres impôts et taxes à recevoir et à payer, montant net		**(72)**	50
Facturation par anticipation et dépôts de clients		**74**	(12)
Provisions		**135**	44
		(326) $	(193) $
ACTIVITÉS D'INVESTISSEMENT			
Paiements en trésorerie au titre des immobilisations, excluant les licences de spectre			
Entrées d'immobilisations			
Dépenses d'investissement, montant brut			
Immobilisations corporelles	*17*	**(2 622) $**	(3 291) $
Immobilisations incorporelles amortissables	*18*	**(981)**	(1 021)
		(3 603)	(4 312)
Entrées découlant de contrats de location	*17*	**781**	840
Dépenses d'investissement	*5*	**(2 822)**	(3 472)
Incidence des obligations liées à la mise hors service d'immobilisations		**(59)**	198
		(2 881)	(3 274)
Autres éléments sans effet sur la trésorerie compris dans les éléments précédents			
Variation des éléments hors trésorerie du fonds de roulement lié aux activités d'investissement connexes		**(360)**	(175)
Variation sans effet sur la trésorerie au titre de l'obligation liée à la mise hors service d'immobilisations		**59**	(198)
		(301)	(373)
		(3 182) $	(3 647) $

b) Variations des passifs découlant des activités de financement

		Exercice clos le 31 décembre 2022					**Exercice clos le 31 décembre 2023**				
		Tableau des flux de trésorerie		Variations sans effet sur la trésorerie			Tableau des flux de trésorerie		Variations sans effet sur la trésorerie		
(en millions)	Solde au 1er janvier 2022	Émis ou reçu	Remboursements ou paiements	Fluctuation des devises (*note 4 i*)	Autres	Solde au 31 décembre 2022	Émis ou reçu	Remboursements ou paiements	Fluctuation des devises (*note 4 i*)	Autres	Solde au 31 décembre 2023
Dividendes à verser aux détenteurs d'actions ordinaires	449 $	— $	(1 846) $	— $	1 899 $	502 $	**— $**	**(2 063) $**	**— $**	**2 111 $**	**550 $**
Dividendes réinvestis en actions propres	—	—	658	—	(658)	—	**—**	**748**	**—**	**(748)**	**—**
	449 $	— $	(1 188) $	— $	1 241 $	502 $	**— $**	**(1 315) $**	**— $**	**1 363 $**	**550 $**
Emprunts à court terme	114 $	480 $	(497) $	— $	7 $	104 $	**607 $**	**(609) $**	**— $**	**2 $**	**104 $**
Dette à long terme											
Billets de premier rang de TELUS Corporation	15 258 $	3 143 $	— $	280 $	(21) $	18 660 $	**2 250 $**	**(500) $**	**(104) $**	**(5) $**	**20 301 $**
Papier commercial de TELUS Corporation	1 900	5 523	(6 077)	112	—	1 458	**5 502**	**(5 929)**	**(10)**	**—**	**1 021**
Facilités de crédit de TELUS Corporation	—	1 594	(449)	—	—	1 145	**—**	**—**	**—**	**(1)**	**1 144**
Débentures de TELUS Communications Inc.	448	—	(249)	—	—	199	**—**	**—**	**—**	**1**	**200**
Facilité de crédit de TELUS International (Cda) Inc.	1 062	11	(219)	68	(8)	914	**1 471**	**(548)**	**(60)**	**4**	**1 781**
Autres	308	—	(665)	—	678	321	**—**	**(182)**	**—**	**149**	**288**
Obligations locatives	1 876	—	(495)	(3)	962	2 340	**—**	**(538)**	**15**	**797**	**2 614**
Dérivés utilisés pour gérer le risque de change découlant de l'émission de titres de créance à long terme libellés en dollars américains – passif (actif)	4	6 105	(6 000)	(423)	234	(80)	**5 984**	**(5 977)**	**134**	**(48)**	**13**
	20 856	16 376	(14 154)	34	1 845	24 957	**15 207**	**(13 674)**	**(25)**	**897**	**27 362**
Pour éliminer l'incidence du règlement brut des dérivés utilisés pour gérer le risque de change découlant de l'émission de titres de créance à long terme libellés en dollars américains	—	(6 105)	6 105	—	—	—	**(5 984)**	**5 984**	**—**	**—**	**—**
	20 856 $	10 271 $	(8 049) $	34 $	1 845 $	24 957 $	**9 223 $**	**(7 690) $**	**(25) $**	**897 $**	**27 362 $**