TELUS

le futur est simple[MD]

voir de plus en plus grand

RAPPORT ANNUEL **2011**

ce que nous sommes

TELUS, l'une des principales entreprises de télécommunications nationales au Canada, obtient 10,4 milliards de dollars de produits annuels de ses activités et compte 12,7 millions de connexions clients, dont 7,3 millions d'abonnés au service mobile, 3,6 millions de lignes d'accès au réseau, 1,3 million d'abonnés à Internet et plus de 500 000 clients de TELUS TV[MD]. TELUS offre un vaste éventail de produits et de services de télécommunication, dont des services données mobiles, protocole Internet (IP), voix, divertissement télévisuel et vidéo. Convaincus de l'importance de donner où nous vivons et de nous investir dans la communauté, TELUS et les membres de son équipe en poste et retraités ont versé plus de 260 millions de dollars à des organismes caritatifs et sans but lucratif et donné 4,2 millions d'heures de leur temps aux collectivités locales depuis 2000.

nos valeurs

- Nous adhérons au changement et saisissons les occasions
- Nous avons la passion de la croissance
- Nous croyons au travail d'équipe inspiré
- Nous avons le courage d'innover

table des matières

revue de la société

ce que nous offrons — encart intégré
faits saillants de 2011 — encart intégré
survol des résultats — 1
aperçu des activités : service mobile — 2
aperçu des activités : service filaire — 4
lettre du chef de la direction aux investisseurs — 6
carte de pointage 2011 — 14
objectifs pour 2012 — 15
investissement communautaire — 16
questions et réponses — 18
conseil d'administration et équipe de direction — 22
où nous sommes — 25

revue financière

faits saillants des données financières et opérationnelles de 2011 — 27
lettre du chef des services financiers aux investisseurs — 28
gouvernance d'entreprise — 30
statistiques financières et opérationnelles — 32
rapport de gestion — 38
états financiers et notes — 103
glossaire — 170
renseignements à l'intention des investisseurs — 172
information en ligne — 177
pourquoi investir dans TELUS — couverture arrière

Avis relatif aux énoncés prospectifs
Le présent document contient des énoncés au sujet de futurs événements et rendements financiers et opérationnels prévus par TELUS qui sont de nature prospective. Ces énoncés prospectifs exigent de la société qu'elle pose des hypothèses et sont assujettis à des risques et à des incertitudes. Il existe un risque important que les hypothèses, prévisions et autres énoncés prospectifs ne soient pas exacts. Les lecteurs devraient faire preuve de prudence et ne pas se fier indûment à ces énoncés, puisque divers facteurs pourraient faire en sorte que les hypothèses ainsi que les événements et le rendement futurs réels diffèrent grandement de ceux qui sont décrits dans les énoncés prospectifs. Par conséquent, le présent document est assujetti à la limitation de responsabilité et est donné entièrement sous réserve des hypothèses (y compris les hypothèses visant les objectifs pour 2012), des réserves et des facteurs de risque mentionnés dans le rapport de gestion commençant à la page 38 du présent rapport annuel et dans d'autres documents de communication de l'information au public de TELUS et documents déposés auprès des commissions des valeurs mobilières du Canada (sur SEDAR, à **sedar.com**) et des États-Unis (sur EDGAR, à **sec.gov**). Sauf là où la loi l'exige, TELUS n'a ni l'intention ni l'obligation de mettre à jour ou de modifier ses énoncés prospectifs et se réserve le droit de modifier, en tout temps et à son appréciation, sa pratique actuelle relative à la mise à jour de ses cibles et indications annuelles.

Toute l'information financière est donnée en dollars canadiens, sauf indication contraire.

© TELUS Corporation, 2012. Tous droits réservés. Certaines appellations de produits et de services mentionnés dans le présent rapport sont des marques de commerce. Les mentions [MD], [MC] ou ® désignent les marques appartenant à TELUS Corporation ou à ses filiales. Toutes les autres marques appartiennent à leurs propriétaires respectifs.

1/2 INCH GETS TRIMMED OFF FOR GATEFOLD

de plus en plus diversifiés

service mobile

TELUS procure les solutions Simplicité[MD] voix et données à plus de sept millions de clients au Canada sur nos réseaux mobiles pancanadiens de classe mondiale.

Appareils et réseaux à la fine pointe : Desserte totale de 99 % des Canadiens : par le réseau 4G pancanadien le plus rapide* offrant les technologies réseau HSPA+ à l'échelle nationale, 4G LTE dans tous les grands centres urbains, ainsi que CDMA et iDEN sur Mike[MD]. Nous offrons des téléphones intelligents, clés Internet mobiles, tablettes et appareils Wi-Fi mobiles d'avant-garde

Voix numérique : Services postpayés, prépayés Payez et Parlez[MD] et Mike, et notamment les services Push to Talk[MD]. La fonction HSPA+ procure une itinérance mondiale dans plus de 200 pays

Données : Navigation Web, réseaux sociaux, messagerie (texte, image et vidéo), TELUS TV mobile[MD], Vidéo sur demande et les applications mobiles dernier cri. Nous sommes également associés à des services populaires comme Skype et le fournisseur de contenu musical Rdio.

*Selon les tests effectués par TELUS sur les débits de transmission de données offerts par les fournisseurs nationaux de services d'accès haute vitesse par paquets (HSPA+) dans de grands centres urbains canadiens. Des restrictions s'appliquent. Pour plus de précisions, consulter l'expression « le plus rapide » dans le glossaire.

service filaire

TELUS est une entreprise de service local établie offrant une gamme complète de produits de télécommunications aux consommateurs, dont des services téléphoniques résidentiels, Internet, de télévision et de divertissement, dans l'Est du Québec, en Colombie-Britannique et en Alberta. À l'échelle du pays, nous fournissons des services de communication et des solutions TI aux entreprises, y compris des solutions IP, voix, vidéo et données et des solutions gérées.

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

Internet : Accès Internet haute vitesse OPTIK[MC] comprenant la fonction courriel et une gamme complète de services de sécurité

TELUS TV : Service de divertissement haute définition (HD) offrant l'enregistreur numérique personnel (ENP), les services Vidéo sur demande en HD et télé à la carte sur Télé OPTIK[MC] et TELUS TV Satellite[MD]. Télé OPTIK offre également l'ENP Multitélé, l'enregistrement à distance et Xbox 360 comme décodeur, Facebook et Télé OPTIK[MC] multiplateforme

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

Conférence et collaboration : Éventail complet de solutions, tant en termes de matériel que d'applications, pour les téléconférences, vidéoconférences et conférences Internet

Solutions de centres de contact et d'impartition : Solutions gérées, reposant sur une infrastructure sécurisée, stable, abordable et extensible. TELUS International est un fournisseur de services de premier plan grâce à ses centres de contact d'avant-garde en Amérique du Nord, en Amérique centrale et en Asie

Hébergement et infrastructure TI gérée : Disponibilité continue assurée des télécommunications, réseaux, serveurs, bases de données, fichiers et applications, les applications vitales étant stockées dans les salles d'hébergement de TELUS

Santé : Solutions en gestion des demandes de règlement, technologie hospitalière et technologie hospitalière à domicile, dossiers de santé électroniques et accès aux renseignements pharmacologiques et médicaux essentiels au moyen de TELUS Solutions en santé.

1/2 INCH GETS TRIMMED OFF FOR GATEFOLD

de plus en plus actifs

PREMIER TRIMESTRE

- Nous avons introduit la technologie à deux canaux sur notre réseau mobile 4G HSPA+ national dans certaines villes du Canada, ce qui augmente les débits moyens prévus du réseau
- Nous avons été les premiers au Canada à offrir Facebook à la télévision, donnant ainsi aux clients de Télé OPTIK l'accès aux fonctions Facebook pendant qu'ils regardent leurs émissions favorites
- Nous avons fondé notre 10e comité d'investissement communautaire TELUS à Québec, qui réunit des personnalités locales et des employés de TELUS chargés de prendre des décisions pour financer des organismes communautaires locaux et leur venir ainsi en aide
- Nous avons été désignés par Mediacorp Canada comme l'un des meilleurs employeurs pour la diversité et l'un des meilleurs employeurs pour les nouveaux Canadiens

DEUXIÈME TRIMESTRE

- Nous avons annoncé des projets prévoyant deux augmentations du dividende d'environ 10 pour cent par an jusqu'en 2013, demeurant ainsi fidèles au modèle de croissance du dividende prospectif de TELUS
- Nous avons ratifié une nouvelle convention collective quinquennale avec 11 250 membres de l'équipe TELUS au Canada

- Nous avons refinancé une dette de 1,1 milliard de dollars à un taux d'intérêt de 8,5 % grâce à 600 millions de dollars obtenus par l'émission de billets à 3,65 % d'intérêt venant à échéance dans cinq ans et à 500 millions de dollars obtenus par l'émission de papier commercial à faible taux
- Nous avons continué à faire progresser notre stratégie clients claire et nette en offrant un nouveau programme d'achat d'appareils, des tarifs simplifiés pour les déplacements internationaux et des tarifs considérablement réduits d'itinérance mobile à l'échelle internationale
- Nous avons obtenu la reconduction sur cinq ans du contrat avec le gouvernement de l'Ontario pour la gestion de ses services de télécommunications à l'échelle de la province
- Nous avons tenu la sixième Journée du bénévolat de TELUS[MC] qui a regroupé le nombre record de 11 400 membres, en poste ou à la retraite, de l'équipe TELUS, membres de leurs familles et amis qui ont donné bénévolement un coup de main aux collectivités locales et aidé ceux qui sont dans le besoin

TROISIÈME TRIMESTRE

- Nous avons conclu avec le gouvernement de la Colombie-Britannique une entente de télécommunications sur dix ans qui représente 100 millions de dollars par an
- Nous avons réussi à faire passer la cote globale d'engagement des employés de 57 pour cent (obtenue l'exercice précédent) à 70 pour cent, ce qui classe TELUS au rang le plus élevé de l'engagement et de meilleur employeur pour une société de la taille de la nôtre et d'une composition aussi diversifiée

Dow Jones Sustainability Indexes

- Nous figurons, pour la septième année consécutive, à l'indice de durabilité nord-américain *Dow Jones Sustainability Index* (DJSI)
- Nous avons amorcé la construction d'un centre de données Internet intelligent au coût de 65 millions de dollars à Rimouski, au Québec. Il sera le tout premier centre construit selon les normes LEED or (d'après l'anglais *leadership in energy and environmental design*) et permettra d'améliorer nettement notre capacité d'offrir des services de gestion des données à la clientèle d'affaires
- Nous avons fondé notre 11e comité d'investissement communautaire TELUS dans la région Thompson Okanagan de Colombie-Britannique dans le but de procurer des subventions à des organismes caritatifs et des organismes sans but lucratif locaux

QUATRIÈME TRIMESTRE

- Nous avons réussi à obtenir une nouvelle facilité de crédit bancaire de 2 milliards de dollars sur cinq ans d'un syndicat composé de 15 institutions financières

- Nous avons lancé le forfait Business Freedom[MC] intégré de TELUS qui permet aux petites et moyennes entreprises de regrouper leurs lignes téléphoniques du bureau, service Internet et service mobile en une solution flexible, simple et économique
- Nous avons été nommés par Mediacorp Canada l'un des meilleurs employeurs pour les jeunes Canadiens
- Nous avons fondé trois comités d'investissement communautaire TELUS aux Philippines, au Salvador et au Guatemala, où TELUS International exploite des centres d'appels

DÉBUT 2012

- Nous avons lancé la prochaine génération 4G de services mobiles LTE sur 14 grands marchés urbains comme Vancouver, Calgary, Edmonton, Toronto, Ottawa, Montréal et Québec. Le réseau LTE supporte des débits moyens qui peuvent être jusqu'à trois fois plus rapides que ceux de la technologie HSPA+

de plus en plus forts

résultat

Produits opérationnels

2011 : 10,4 milliards $
2010 : 9,8 milliards $

+6,2 %

BAIIA
(bénéfice avant intérêts, impôts et amortissements)

2011 : 3,8 milliards $
2010 : 3,7 milliards $

+3,5 %

Bénéfice par action

2011 : 3,76 $
2010 : 3,27 $

+15 %

Dividendes déclarés par action

2011 : 2,205 $
2010 : 2,00 $

+10 %

situation de trésorerie et sources de financement

Entrées liées aux activités opérationnelles

2011 : 2,6 milliards $
2010 : 2,7 milliards $

-4,5 %

Dépenses d'investissement

2011 : 1,8 milliard $
2010 : 1,7 milliard $

+7,3 %

Flux de trésorerie disponibles

2011 : 997 millions $
2010 : 939 millions $

+6,2 %

Ratio dette nette/ BAIIA

2011 : 1,8 fois
2010 : 1,8 fois

aucun changement

connexions clients

Abonnés au service mobile

2011 : 7,34 millions
2010 : 6,97 millions

+5,3 %

Lignes d'accès au réseau

2011 : 3,59 millions
2010 : 3,74 millions

-3,9 %

Abonnés à Internet

2011 : 1,29 million
2010 : 1,23 million

+4,6 %

Abonnés au service de télévision

2011 : 509 000
2010 : 314 000

+62 %

de plus en plus dynamiques

La croissance du marché de la mobilité s'est poursuivie au Canada en 2011, marquée par l'ajout de plus de 1,6 million de nouveaux abonnés et l'augmentation des produits des activités de 4,5 pour cent. L'adoption plus répandue du téléphone intelligent, la popularité grandissante des tablettes et des clés Internet mobiles et la concurrence par les prix toujours présente ont été des facteurs déterminants de cette croissance.

De nouveaux appareils mobiles évolués sont offerts aux clients qui exigent de meilleures fonctions liées aux données, qu'il s'agisse de l'accès au courriel, à Internet, aux réseaux sociaux, à des applications ou à du contenu vidéo sur Internet. En conséquence, les produits tirés des services de transmission de données mobiles au Canada ont augmenté de plus de 30 pour cent en 2011 et ont dépassé 5,5 milliards de dollars.

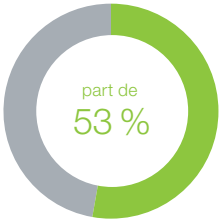
Les téléphones intelligents coûtent cher et sont souvent vendus à prix fortement réduits par les entreprises de télécommunications pour favoriser leur adoption, ce qui a entraîné une hausse des coûts d'acquisition et de rétention et a exercé une pression sur les marges bénéficiaires du secteur. Toutefois, l'accroissement des ventes de téléphones intelligents et de leur utilisation alimente la croissance des produits tirés des services de transmission de données mobiles. TELUS a connu la meilleure croissance du secteur au chapitre des produits tirés des services de transmission de données en 2011, celle-ci ayant atteint 47 pour cent. Cette augmentation a largement compensé la baisse des produits tirés des services vocaux, en raison d'une concurrence par les prix et de leur utilisation moindre, ce qu'illustre la croissance des produits moyens par appareil d'abonné (PMAA) de TELUS. Les dépenses d'investissement du secteur ont augmenté à mesure que les entreprises de télécommunications se dotaient de nouveaux réseaux LTE (*long-term evolution*) et de sites cellulaires additionnels pour répondre à la demande croissante de services de transmission de données.

La concurrence est toujours vive, de nouveaux venus ayant étendu leur zone de couverture et déployé des efforts considérables pour obtenir de nouveaux abonnés à l'aide de forfaits à prix réduits et d'appareils financés. Toutefois, dans l'Ouest du Canada, le principal concurrent en câblodistribution de TELUS a abandonné l'idée de se doter de son propre réseau mobile à services complets. Malgré tout, la concurrence provenant des entreprises établies et des marques défensives est demeurée forte dans les services postpayés. Le nombre de réseaux de distribution et l'offre concurrentielle ont connu un accroissement rapide alors que les nouveaux venus s'efforçaient d'attirer de nouveaux abonnés et que les entreprises titulaires jouaient du coude pour connaître une croissance rentable.

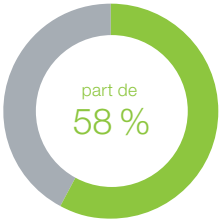
TELUS a prospéré sur ce marché concurrentiel grâce à son approche-client Simplicité, au réseau 4G pancanadien le plus rapide* et à une sélection irrésistible de téléphones intelligents.

Chez TELUS, les produits tirés du service mobile ont connu une croissance accélérée de neuf pour cent en 2011 en raison de l'augmentation nette du nombre d'abonnés, de la tendance à la hausse des PMAA et de la hausse des produits tirés des appareils attribuable à l'augmentation des ventes de téléphones intelligents plus chers. La marge du BAIIA (bénéfice avant intérêts, impôts et amortissements) du service mobile est demeurée stable dans la fourchette des 40 pour cent.

RÉSULTATS DE 2011 – SERVICE MOBILE
(part de TELUS après consolidation)

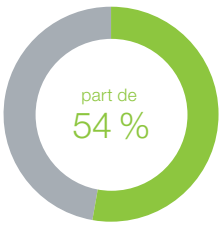


produits opérationnels (externes)
5,46 milliards de dollars

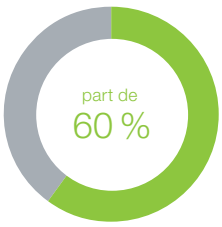


BAIIA
2,19 milliards de dollars

OBJECTIFS POUR 2012 – SERVICE MOBILE[1]
(part de TELUS après consolidation)



produits opérationnels (externes)
5,75 à 5,9 milliards de dollars



BAIIA
2,3 à 2,4 milliards de dollars

1 Consulter à l'avis relatif aux énoncés prospectifs qui figure à la page 38 du présent rapport.

En 2011, nous avons :

- amélioré le programme de remplacement anticipé d'appareil de TELUS en permettant aux clients d'échanger en tout temps leur appareil contre un modèle plus récent en ne payant que le solde du rabais sur leur appareil
- mis en place des forfaits de données flexibles qui s'ajustent automatiquement chaque mois au meilleur palier de volume de données en fonction de l'utilisation du client
- étendu notre réseau mobile 4G HSPA+, auquel se greffent de nouvelles zones de desserte au Manitoba et dans le Canada atlantique
- mis à profit notre vaste gamme d'appareils intelligents et de tablettes pour offrir du nouveau contenu vidéo et de nouvelles applications infonuagiques
- créé des partenariats avec Skype, ce qui permet aux gens de communiquer entre eux partout dans le monde au moyen de la fonction voix sur IP, et avec Rdio, ce qui donne aux clients de TELUS l'accès à plus de 10 millions de chansons
- nettement amélioré la satisfaction des clients à notre égard en perfectionnement notre système de réparation des appareils
- amélioré l'offre de services de Koodo[MD] au moyen de téléphones intelligents supplémentaires et de forfaits simplifiés
- inscrit aux services postpayés de grande valeur 425 000 nouveaux abonnés dont le nombre passe ainsi à 6,1 millions.

En 2012, nous comptons :

- continuer à faire passer nos clients d'abord et à rendre leur expérience TELUS meilleure de jour en jour, en tenant compte de leurs recommandations des produits et services de TELUS
- offrir des débits de transfert de données encore plus rapides et un portefeuille d'appareils plus étendu en déployant notre technologie 4G LTE sur les marchés urbains du Canada
- augmenter le nombre et la qualité des réseaux de distribution
- étendre le programme Centre de formation TELUS pour aider les clients à découvrir d'autres moyens pour mieux apprécier leur téléphone intelligent
- augmenter nos produits tirés de l'itinérance mondiale grâce à des services plus flexibles et plus transparents
- augmenter notre part de marché à l'échelle nationale dans le secteur des petites et moyennes entreprises
- viser une croissance allant jusqu'à huit pour cent des produits tirés de nos activités mobiles.

Apprenez comment tirer le maximum de votre téléphone intelligent à **telusmobility.com/formation** ou scannez ce code.

Centre de formation TELUS[MC]

de plus en plus sollicités

Le marché du service filaire canadien est à maturité et ses perspectives de croissance sont nulles ou négatives. En 2011, le paysage a continué à se transformer alors que la demande de services traditionnels comme la téléphonie locale et interurbaine n'a cessé de diminuer au profit des services mobiles données et voix sur IP (VoIP). De plus, certaines sociétés, dont les câblodistributeurs, en élargissant leurs offres de transmission de données et leur débit, ciblent de nouveaux marchés et intensifient la concurrence. En réaction, les sociétés de télécommunications progressent dans l'industrie du divertissement et de la télévision, et conçoivent et mettent en œuvre des solutions IP pour le marché des affaires.

Le divertissement télévisuel continue d'être un secteur clé de croissance pour les sociétés de télécommunications, et celles qui offrent la télévision par IP font des gains au détriment de sociétés plus traditionnelles de télévision par câble et par satellite. En outre, les avancées technologiques marquent l'arrivée de nouveaux concurrents extravagants qui proposent des services sur Internet contre rémunération et laissent entrevoir la possibilité d'un service de vidéo sans câble ou d'une réduction des dépenses de consommation.

Sur le marché résidentiel, nos importants investissements technologiques des dernières années nous ont permis d'offrir aux clients un divertissement au foyer de qualité supérieure grâce au service Télé OPTIK, fourni par notre réseau avancé à large bande. Les services groupés de TELUS constituent un facteur clé de différenciation concurrentielle et, en 2011, ils ont entraîné de nombreux branchements aux services Internet haute vitesse et Télé OPTIK et ont ralenti le nombre de pertes de lignes résidentielles d'accès au réseau. Cependant, les offres de lancement musclées et les rabais sur les services groupés demeurent courants, car les câblodistributeurs concurrents défendent leur base d'abonnés aux services de télévision et aux services groupés. Malgré le recul des services vocaux, TELUS est l'une des seules entreprises de service local établies au monde à avoir enregistré une hausse de ses produits en 2011, grâce au solide rendement de nos services OPTIK.

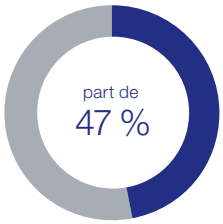
Dans le secteur entreprises, la migration vers des services IP intégrés et gérés se poursuit sous l'effet de la convergence des TI et des télécommunications. Pour les entreprises de service local établies, les solutions combinées IP, voix, données et vidéo annoncent des économies qui pourraient compenser en partie la pression exercée sur les marges par la baisse des services voix et interurbains traditionnels.

TELUS offre une série de solutions d'affaires ciblant certaines grandes entreprises et certains segments du secteur public dans l'ensemble du pays. Notamment, en 2011, TELUS a signé une entente globale d'une valeur de 1 milliard de dollars pour une durée de 10 ans avec le gouvernement de la Colombie-Britannique.

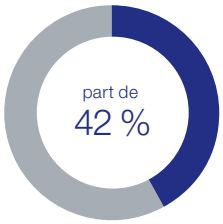
Plusieurs sociétés, dont les câblodistributeurs, tentent aussi de tirer profit des services VoIP, particulièrement sur le marché des petites et moyennes entreprises (PME).

Les produits de TELUS tirés du service filaire ont augmenté de trois pour cent en 2011 en raison d'une hausse des produits tirés des services de transmission de données et du succès des services groupés, hausse toutefois réduite par une baisse des produits tirés des services voix et interurbains traditionnels à marge élevée. Par conséquent, la marge du BAIIA du service filaire a diminué de deux points pour s'établir à 31 pour cent.

RÉSULTATS DE 2011 – SERVICE FILAIRE
(part de TELUS après consolidation)

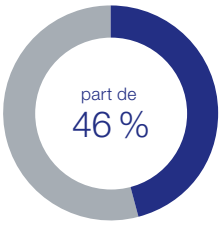


produits opérationnels (externes)
4,94 milliards de dollars

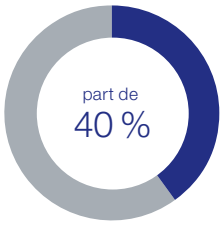


BAIIA
1,59 milliard de dollars

OBJECTIFS POUR 2012 – SERVICE FILAIRE[1]
(part de TELUS après consolidation)



produits opérationnels (externes)
4,95 à 5,1 milliards de dollars



BAIIA
1,5 à 1,6 milliard de dollars

1 Consulter l'avis relatif aux énoncés prospectifs qui figure à la page 38 du présent rapport.

En 2011, nous avons :

- étendu notre réseau à large bande pour joindre près de 2,3 millions de foyers dans les principaux marchés en Colombie-Britannique, en Alberta et dans l'Est du Québec
- mis à niveau près des trois quarts de notre zone de couverture du service à large bande en passant à la technologie VDSL2, augmentant ainsi le débit de téléchargement jusqu'à 30 mégabits par seconde (Mbps), et avons déployé notre réseau « fibre jusqu'au foyer » dans certaines régions
- lancé les services Facebook et OPTIK multiplateforme sur la Télé OPTIK
- dépassé les 500 000 abonnés au service TELUS TV en ajoutant 196 000 nouveaux clients
- perfectionné nos capacités de livraison pour les services Internet haute vitesse et Télé OPTIK, y compris un raccourcissement du délai pour obtenir un rendez-vous
- amélioré les offres et la distribution pour les PME
- renouvelé nos contrats et conclu de nouveaux avec les gouvernements de l'Ontario et de la Colombie-Britannique
- fait progresser nos produits tirés du service filaire de transmission de données de 310 millions de dollars ou de 14 pour cent.

En 2012, nous comptons :

- améliorer l'expérience client en simplifiant les produits, en clarifiant nos communications, en raccourcissant le temps d'attente au centre d'appels et en améliorant la qualité des services d'installation et de réparation
- continuer à étendre notre réseau à large bande
- accélérer la croissance des services Internet haute vitesse et Télé OPTIK tout en faisant croître les produits et la rentabilité
- continuer à perfectionner et à mettre en œuvre le service OPTIK multiplateforme et tout autre service pouvant nous aider à nous démarquer davantage
- augmenter nos ventes aux PME grâce à une couverture et à une connectivité améliorées, à des offres simples et ciblées et à notre service à la clientèle de grande qualité
- accroître le nombre de Canadiens ayant recours à nos solutions novatrices en technologie de soins de santé
- miser sur une croissance pouvant atteindre trois pour cent des produits tirés de nos activités filaires.

Apprenez comment enregistrer à distance avec le service Télé OPTIK de TELUS à **telusquebec.com/enregistrer** ou scannez le code pour y accéder directement.

voir de plus en plus grand

TELUS tient promesse et ne déroge pas à sa stratégie de croissance avérée. Soutenus par l'excellence de notre situation financière, les avantages tirés de nos investissements stratégiques ne cessent de dégager de plus en plus de valeur pour l'actionnaire. Résolus à voir de plus en plus grand, nous façonnons notre succès et produisons un rendement qui se démarque malgré les défis économiques et concurrentiels, aujourd'hui comme demain.

De plus en plus dynamiques

Pour TELUS, 2011 a été une année d'exception qui nous a fait gagner du terrain dans nos secteurs d'activité clés. Malgré les défis économiques et la vive concurrence, nous demeurons en excellente position de force et de leadership.

Votre société récolte les fruits de ses investissements stratégiques en services et en technologie à large bande, investissements qui alimentent notre succès d'aujourd'hui et de demain. Dans bien des cas, nous disposons d'une avance considérable sur nos concurrents. Nous avons franchi plusieurs caps importants : 10 milliards de dollars en produits de nos activités, 7 millions de clients au service mobile et 500 000 abonnés à TELUS TV. En 2011, nous n'avons jamais dérogé à notre stratégie de croissance éprouvée pour réaliser nos priorités d'entreprise. Voilà pourquoi nous percevons un progrès palpable de la priorité qui nous tient le plus à cœur : rehausser l'expérience client.

Notre approche à l'écoute du client, privilégiant l'équité et la transparence par nos forfaits Simplicité améliorés et bien d'autres initiatives qui s'y greffent, distingue notre société de la concurrence.

Par nos investissements, la composition de nos actifs axée sur la croissance et notre recherche de l'excellence et de l'innovation opérationnelles, nous disposons d'une assise solide pour progresser encore et encore. J'en veux pour preuve les résultats financiers et opérationnels inégalés dans le secteur que nous avons obtenus en 2011. Ils ont permis de hausser le cours de notre action de 26 pour cent et de procurer aux actionnaires un rendement total de 32 pour cent, incluant les dividendes. Au cours de ces deux dernières années, TELUS a affiché un rendement total remarquable de 85 pour cent, le meilleur parmi nos homologues mondiaux selon l'indice mondial Télécommunications MSCI. De plus, depuis 2000, elle a procuré aux actionnaires le rendement total cumulatif le plus élevé des entreprises de télécommunications titulaires à l'échelle mondiale.

Tant dans le service mobile que le service filaire, nous avons fait beaucoup de progrès en 2011 et n'avons jamais été aussi bien placés en fin d'exercice.

Notre service mobile demeure un moteur de croissance clé de notre activité et nous surpassons de plus en plus nos homologues sur ce marché. Notre approche à l'écoute du client, privilégiant l'équité et la transparence par nos forfaits Simplicité améliorés et bien d'autres initiatives qui s'y greffent, distingue notre société de la concurrence.

La concurrence demeure féroce dans notre secteur. En particulier, dans le segment « voix » de base du marché, nous nous heurtons au remplacement de ce service par le courriel et le textage, à la vive concurrence que nous livrent les nouveaux venus dans le secteur du sans-fil et aux services de marque défensive de télécommunicateurs établis. Malgré cela, la pression sur nos tarifs a été largement neutralisée par l'adoption de plus en plus répandue des téléphones intelligents qui est à la source de la hausse remarquable des produits tirés de la transmission de données. Grâce à elle, les produits tirés du service mobile ont augmenté de neuf pour cent et le BAIIA (bénéfice avant intérêts, impôts et amortissements), de huit pour cent.

Darren Entwistle et sa famille aident à préparer et à servir des repas à la *Union Gospel Mission* de Vancouver dans le cadre de la sixième Journée du bénévolat de TELUS annuelle.

Dans le secteur filaire, nous connaissons un succès extraordinaire sur le marché du divertissement au foyer et TELUS TV y est pour beaucoup. Les clients sont enchantés des fonctions haut de gamme de ce produit. Nous comptons maintenant plus d'un demi-million de clients et ce nombre ne cesse de grandir. Voilà pourquoi TELUS est l'une des rares entreprises de télécommunications établies à l'échelle mondiale à avoir accru ses produits tirés du secteur filaire en 2011.

Dans le secteur des grandes entreprises publiques, la mise en œuvre des contrats conclus avec la Ville de Montréal et la province de Québec a bien progressé. Ces contrats contribuent déjà à nos résultats et contribueront bientôt au BAIIA. Par ailleurs, nous avons négocié le renouvellement d'importants contrats avec notamment les gouvernements fédéral, de la Colombie-Britannique et de l'Ontario.

Rendement financier de plus en plus solide

Notre essor financier s'est accentué en 2011 et la croissance de nos résultats a dépassé nos prévisions initiales, grâce à la belle ampleur des nouvelles connexions clients. Nous le devons à 475 000 nouvelles connexions clients réparties entre le service mobile, la télévision et Internet haute vitesse. Les résultats consolidés ont augmenté de 6 pour cent, le BAIIA, de 3,5 pour cent et le bénéfice par action (BPA), de 15 pour cent. Compte tenu de certains éléments non récurrents, le BPA a affiché une saine croissance de 10 pour cent.

Les flux de trésorerie disponibles ont suivi une trajectoire ascendante, en hausse de six pour cent, pour s'établir juste au-dessous de 1 milliard de dollars, principalement en raison d'un meilleur

12 700 000 connexions clients

Notre mission : Les clients d'abord

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

bénéfice et de charges fiscales et d'intérêts réduits. Ces facteurs ont été partiellement contrebalancés par des dépenses d'investissement plus élevées et une cotisation volontaire de 200 millions de dollars pour maintenir l'excellente situation financière de nos régimes de retraite qui se classent parmi les meilleurs régimes de grandes entreprises canadiennes.

Cette vigueur opérationnelle et financière a permis à TELUS et à notre conseil d'administration de donner des précisions aux investisseurs sur notre modèle de croissance des dividendes, ce qui s'est avéré particulièrement utile pour les actionnaires aux prises avec la volatilité des marchés boursiers causée par l'incertitude économique mondiale. En mai 2011, nous avons annoncé que nous comptons poursuivre jusqu'en 2013 les augmentations biannuelles des dividendes, et nous visons des augmentations d'environ 10 pour cent par an. Fidèles à ce plan, nous avons annoncé deux augmentations des dividendes en 2011. Il est entendu que les décisions sur les dividendes trimestriels dépendent toujours de l'évaluation que fait le conseil des perspectives et de la situation financière de la société.

Notre essor financier s'est accentué en 2011 et la croissance de nos résultats a dépassé nos prévisions initiales, grâce à la belle ampleur des nouvelles connexions clients.

Nous sommes aussi reconnus pour atteindre les objectifs que nous nous fixons publiquement chaque année. Au fil des dix dernières années, nous avons atteint ou surpassé 77 pour cent de nos 52 objectifs financiers consolidés, dont trois sur quatre en 2011. Les perspectives de 2012 sont bonnes, puisque nous visons une croissance des résultats, du BAIIA et du BPA avoisinant les cinq pour cent. Nous prévoyons également que la croissance des flux de trésorerie disponibles, qui sous-tend la viabilité financière de futurs dividendes, sera bien supérieure à dix pour cent. Ces objectifs sont fondés sur des hypothèses mentionnées dans l'avis figurant à la deuxième de couverture.

Les clients d'abord

L'objectif prioritaire de notre société en 2011, en 2012 et par la suite se traduit par trois mots : Les clients d'abord, et il est en symbiose totale avec nos impératifs stratégiques. Nous voulons offrir aux clients la meilleure expérience dans notre domaine et nous l'évaluons selon le niveau de probabilité que les clients recommandent nos produits et services. Notre but ultime est de devenir dans quelques années la société la plus recommandée sur les marchés que nous couvrons.

Nous voyons chez nous une volonté de plus en plus généralisée de penser aux clients d'abord dans notre culture d'entreprise, dans nos priorités d'entreprise et dans nos décisions opérationnelles. Dans tous les secteurs d'activité, les membres de l'équipe se mobilisent pour que nos clients découvrent que le futur est simple[MD] et pour créer un paradigme comportemental qui nous distingue de la concurrence.

Nous avons fait évoluer notre devise Simplicité parce que nous sommes résolus à rendre encore plus conviviale l'expérience du service mobile. En 2011, nous avons encore amélioré notre programme de remplacement anticipé d'appareil et permis aux clients d'acheter en tout temps un nouvel appareil en ne payant que la tranche du rabais sur l'appareil qui leur reste à payer. Nous avons également mis en service des avis proactifs indiquant aux clients, au pays ou lorsqu'ils voyagent à l'étranger, s'ils dépassent la quantité de données qui leur est allouée. Finalement, nous avons lancé nos forfaits Simplicité pour déplacements internationaux qui offrent des tarifs d'itinérance mondiale considérablement réduits.

Cette année, 1 600 cadres supérieurs ont interagi avec nos membres de première ligne au cours de nos journées Les clients d'abord. Ce programme donne l'occasion à la haute direction de vivre l'interrelation entre le service de première ligne et nos clients

et de dégager des pistes pour améliorer l'expérience client. Plus que jamais, l'aspect client est au centre de notre intérêt et occupe une place prépondérante dans la prise de décision, à mesure que les membres de l'équipe collaborent pour concrétiser les améliorations.

Ainsi, notre équipe de réparation d'appareils mobiles a mis en place plusieurs mesures clés au cours de la seconde moitié de 2011 pour améliorer son service, comme de meilleurs délais d'attente et des messages automatisés avisant les clients que la réparation a été faite.

Nous ne pouvons accentuer nos progrès que si nous sommes à l'écoute de nos partenaires les plus importants, nos clients, et que nous travaillons directement avec eux. À la fin de 2011, 69 pour cent de nos clients ont déclaré qu'ils seraient prêts à recommander TELUS, soit une hausse de sept pour cent par rapport à l'année précédente.

Nous sommes résolus à tenir notre promesse : le futur est simple. Nous avons donc commencé, vers la fin 2011, à expliquer aux Canadiens notre mission Les clients d'abord par un programme de communications publiques qui transmet cet engagement. Je vous invite à lire notre mission dans l'encadré.

Produire une stratégie de croissance gagnante

TELUS est la seule entreprise de télécommunications au monde qui suit la même stratégie qu'elle suivait en 2000. Cette stratégie éprouvée est fondée sur six impératifs stratégiques qui continuent à guider nos efforts. Notre rendement et nos plans sont présentés ci-après en fonction de ces impératifs.

Cibler inlassablement les données et la mobilité

Votre société a connu une forte croissance dans les données et la mobilité en 2011. Les produits tirés des données et du service mobile représentent maintenant 77 pour cent des produits consolidés et plus de 40 pour cent de ces produits proviennent d'autres régions que l'Ouest du Canada.

Le nombre d'abonnés au service mobile a dépassé 7,3 millions. Par ailleurs, la vente de téléphones intelligents a donné lieu à une augmentation inégalée dans le secteur avec 425 000 nouveaux abonnés de grande valeur à nos services postpayés. Cette augmentation de 20 pour cent de la clientèle de téléphones intelligents (clientèle qui compte maintenant pour 53 pour cent des abonnés aux services postpayés), conjuguée à l'impressionnante croissance de l'utilisation des données, s'est concrétisée par des produits tirés de la transmission de données sans fil de 47 pour cent plus élevés que ceux de l'exercice précédent. Koodo, notre service voix et textes initial, offre maintenant des forfaits données et téléphones intelligents pour que les clients qui souhaitent passer à une meilleur fonctionnalité des données disposent de plus de choix. Nous avons notamment occupé le premier rang au Canada dans le secteur dans plusieurs mesures opérationnelles de création de valeur, dont le plus faible taux de désabonnement (mesure de fidélité de la clientèle) et le plus fort revenu moyen à long terme par client.

Signe encourageant : les produits tirés de la transmission de données filaires étaient en hausse de 14 pour cent, en raison surtout des ventes record du service TELUS TV et des ventes en nette augmentation du service Internet haute vitesse. En groupant nos offres de service, nous réduisons aussi les pertes des lignes résidentielles concédées à nos concurrents. Vous verrez aussi dans la rubrique qui suit que nous avons eu une année très fructueuse au chapitre des nouveaux contrats et des renouvellements avec de grandes entreprises publiques du Canada.

Nous doter d'assises nationales

En 2011, nous avons lancé la technologie à deux canaux plus rapide sur notre réseau mobile 4G HSPA+ (l'accès haute vitesse par paquets supérieure) national. En février 2012, comme étape d'amélioration suivante de notre réseau mobile, nous avons commencé à offrir des services sur notre réseau de prochaine génération 4G LTE (d'après l'anglais *long-term evolution*) dans des grands centres urbains, comme Vancouver, Calgary, Edmonton, Toronto, Ottawa, Montréal et Québec. Nous prévoyons étendre notre zone de desserte 4G LTE à d'autres régions du Canada pour que plus de 25 millions de Canadiens en bénéficient d'ici la fin de l'année. La technologie LTE donne aux Canadiens l'accès sans fil à Internet à des débits

1 000 000 000 $

Le plus grand contrat jamais conclu avec un client

Nous avons conclu une entente en services de télécommunications stratégiques avec le gouvernement de la C.-B. en 2011. Évalué à 100 millions de dollars par an sur 10 ans, cet accord est le plus important jamais conclu par notre société. Au cours des prochaines années, TELUS fournira l'accès au service Internet haute vitesse à 97 pour cent des résidents de la C.-B., étendra sa zone de desserte sans fil sur 1 700 kilomètres de corridors routiers ruraux et mettra à niveau la technologie des communications dans 450 écoles.

pouvant être trois fois plus rapides que la technologie HSPA+. TELUS dispose d'un des réseaux mobiles les plus évolués au monde en termes de débits de transmission de données, de zones de desserte et de services novateurs sur les derniers modèles d'appareils.

Sur le marché des grandes entreprises, nous avons conclu avec le gouvernement de la Colombie-Britannique une entente en télécommunications stratégiques sur dix ans d'une valeur de 1 milliard de dollars. Il s'agit de l'accord le plus important jamais conclu par notre société qui permettra à TELUS d'étendre l'infrastructure évoluée des communications filaires et mobiles dans les collectivités urbaines et rurales de la Colombie-Britannique. Nous offrirons également le service mobile, les appels interurbains, la téléconférence, la transmission de données et les services stratégiques à tous les bureaux du gouvernement provincial, à six régies régionales de la santé et à certains partenaires du secteur public, comme BC Hydro et WorkSafeBC.

TELUS dispose d'un des réseaux mobiles les plus évolués au monde en termes de débits de transmission de données, de zones de desserte et de services novateurs sur les derniers modèles d'appareils.

Nous avons aussi reconduit sur cinq ans notre important contrat avec le gouvernement de l'Ontario pour fournir et gérer les services de protection et de télécommunications des données. Au début de 2012, nous avons également reconduit jusqu'en 2016 notre contrat avec le ministère de la Défense nationale pour les services réseaux mondiaux de la défense qui est évalué à plus de 250 millions de dollars. Nous avons aussi commencé en 2011 à exécuter plusieurs contrats d'entreprises dont un avec Chemin de fer Canadien Pacifique.

En 2011, nous avons amorcé la planification et la construction de deux nouveaux centres de données Internet intelligent à Rimouski, au Québec et à Kamloops, en Colombie-Britannique. Construits selon les normes LEED or (d'après l'anglais *leadership in energy and environmental design*) au coût de 65 millions de dollars chacun, ils amélioreront nettement notre capacité d'offrir des services de gestion en technologie de l'information à la clientèle d'affaires canadienne et mondiale. Ces centres seront une pierre angulaire du support offert par TELUS en infonuagique et en solutions de communications unifiées de prochaine génération.

Offrir des solutions intégrées

Les investissements de TELUS en technologie à large bande évoluée, associés à notre stratégie Ma Maison TELUS[MD], se sont concrétisés vers la mi-2010 avec le lancement de Télé OPTIK et d'Internet haute vitesse. Notre service Télé OPTIK, offert sur notre réseau à fibre optique, procure une expérience de divertissement au foyer hors pair. Depuis son lancement, il offre des possibilités exceptionnelles de groupement et d'intégration des services Internet haute vitesse et de téléphonie résidentielle. En 2011, nous avons inscrit 196 000 nouveaux clients au service de télévision, augmentant ainsi notre clientèle de 62 pour cent. Le succès de Télé OPTIK nous a permis d'attirer 75 000 abonnés de plus à Internet haute vitesse et de réduire d'un quart les pertes de lignes résidentielles, comparativement à 2010.

En tant que service IP, Télé OPTIK procure une plateforme pour de nouvelles applications novatrices. Nous offrons l'enregistrement à distance par téléphone intelligent ou tablette, l'option Xbox de Microsoft comme décodeur et Facebook à la télévision. Depuis le début de 2012, nous offrons aussi OPTIK multiplateforme. Cette fonction intégrée permettra de plus en plus aux clients de regarder leurs émissions télévisées sur leurs ordinateurs, téléphones intelligents ou tablettes.

Nous avons ciblé davantage les petites et moyennes entreprises et avons lancé le forfait *Business Freedom* de TELUS qui permet à nos clients d'affaires, pour la première fois, de regrouper leurs services téléphonique du bureau, Internet et mobile en une solution flexible, simple et économique.

L'équipe TELUS est résolue à transformer les soins de santé grâce à des solutions technologiques novatrices. Nous transmettons les renseignements sur la santé sur nos réseaux sécurisés, mobile

509 000 abonnés à la télévision

Télé OPTIK de plus en plus répandue

Signe de la popularité croissante de Télé OPTIK, notre service de divertissement exceptionnel : le nombre de nos abonnés à la télévision a franchi le cap de 500 000 à la fin de 2011. La plateforme IP de Télé OPTIK sert de piste de lancement aux nouvelles applications à valeur ajoutée. L'expérience de divertissement des clients en est améliorée et nous en tirons une croissance ininterrompue.

203 000 échanges

Connexion parlonsnous.com

Grâce à **parlonsnous.com,** notre clientèle d'affaires au Canada tisse des liens et se procure des renseignements intéressants. Cette ressource en ligne novatrice procure à la clientèle d'affaires des opinions et des conseils exclusifs de spécialistes du secteur et une tribune pour échanger les idées et dialoguer avec ses pairs.

et filaire, à ceux qui en ont besoin quand ils en ont besoin, pour améliorer les résultats cliniques, les méthodes de travail et l'efficacité dans la prestation de services.

La technologie à large bande filaire et mobile de TELUS améliore aussi les services de santé offerts aux patients et aux professionnels de la santé. Soulignons que plus de 2 000 cliniciens bénéficieront d'une solution coordonnée en santé qui leur permet de mieux suivre plus de 10 000 patients souffrant de maladies chroniques dans la région du Bas-Saint-Laurent au Québec.

En 2010, nous avons lancé Espace santé TELUS^MC optimisée par HealthVault de Microsoft. Cette plateforme électronique novatrice pour consommateurs permet de gérer et de communiquer soi-même ses renseignements personnels sur la santé avec tous les appareils – ordinateurs, tablettes ou téléphones intelligents. Nous avons fait des progrès en 2011 et conclu des contrats avec trois chefs de file dans le secteur des dossiers médicaux informatisés en C.-B., en Alberta, en Ontario et au Québec pour connecter leurs solutions à la plateforme Espace santé de TELUS. Loin de nous essouffler, nous avons conclu à la fin de 2011 un contrat avec les services de santé de l'Alberta pour les aider à monter les dossiers médicaux des Albertains au moyen d'Espace santé TELUS.

Partenariats, acquisitions et désinvestissements

Au début de 2012, TELUS a fait l'acquisition de Wolf Medical Systems. Il s'agit du plus important fournisseur canadien de dossiers médicaux informatisés qui connaît d'ailleurs la croissance la plus marquée sur le marché. L'acquisition crée un nouveau secteur d'activités, soit TELUS Solutions en clinique, qui aidera les médecins à coordonner et à échanger des renseignements, n'importe où, n'importe quand, avec leurs équipes élargies, leurs patients et la famille de ceux-ci. L'accès aux dossiers médicaux informatisés sera d'autant plus élargi que la technologie fondée sur l'infonuagique hébergée par Wolf sera véhiculée sur les réseaux de télécommunications sécurisés, mobile et filaire à large bande, de TELUS.

L'an dernier, votre société a fait trois acquisitions regroupant plus de 60 détaillants indépendants faisant affaire sous la bannière TELUS. Nous avons fait ces investissements en vue d'améliorer l'expérience client, de réduire les coûts commerciaux et d'accentuer la distribution de nos produits mobiles et filaires dans l'Ouest du Canada. En outre, nous avons rehaussé cette expérience client avec des offres comme le Sélecteur de mobile (outil révolutionnaire conçu pour aider les clients à trouver le téléphone idéal) et le Centre de formation TELUS qui aide les clients à tirer le maximum de leurs appareils mobiles.

Finalement, votre société a annoncé un partenariat avec Westbank, promoteur immobilier reconnu, pour le projet de réaménagement Jardin TELUS au centre-ville de Vancouver. Au cours des trois prochaines années, ce projet transformera un îlot urbain qui abrite à l'heure actuelle le siège social de la société et donnera à TELUS l'occasion de monétiser une tranche de ses actifs immobiliers. Les immeubles, commercial et résidentiel, seront construits respectivement selon les normes LEED platine et or.

Investir dans nos ressources internes

Nous avons négocié et ratifié une convention collective quinquennale, conciliant les besoins de nos clients, des membres de l'équipe et des investisseurs, avec plus de 11 000 membres syndiqués. Cette convention a eu un effet bénéfique sur l'engagement des employés et notre souci du service à la clientèle.

À la fin de 2011, l'équipe TELUS a réussi à faire passer la cote globale d'engagement des employés de 57 pour cent (obtenue l'année précédente) à 70 pour cent, ce qui nous classe au rang le plus élevé de l'engagement et de meilleur employeur pour une société de la taille de la nôtre et d'une composition aussi diversifiée. Il s'agit d'un exploit qui contribuera à la réussite économique et à l'expérience client que nous visons.

Nos pratiques en ressources humaines ont permis à TELUS de gagner de nombreux prix mondiaux et nationaux pour l'excellence sur le plan de la culture d'entreprise, de la diversité, de la formation et du perfectionnement. Je vous invite à consulter **telus.com/awards** pour en apprendre plus. Notamment, l'organisme *Recognition Professionals International* a décerné à TELUS le

4 200 000 heures

Équipe TELUS bienfaisance

Laisser sa marque par le bénévolat, voilà un engagement qui vient du fond du cœur chez TELUS. Depuis 2000, les membres de notre équipe, en poste ou à la retraite, leurs familles et leurs amis ont consacré 4,2 millions d'heures de leur temps à la collectivité. Lors de la Journée du bénévolat de TELUS, pas moins de 11 400 bénévoles ont uni leurs efforts pour aider les communautés locales. En 2011, nos 2 500 Ambassadeurs communautaires de TELUS[MD], à la retraite ou en poste, ont donné 63 500 articles personnels aux moins bien nantis du Canada.

prix pour le meilleur programme de reconnaissance globale des employés à l'échelle mondiale.

Pénétrer le marché sous une seule marque

La promesse de la marque TELUS, le futur est simple, traduit notre culture, nos valeurs et notre aspiration de rendre la technologie des communications conviviale et accessible pour tous les Canadiens. Notre marque est de plus en plus reconnue et sa valeur ne cesse de croître. Selon Brand Finance, il s'agit d'une des marques de premier plan du Canada, évaluée récemment à 2,9 milliards de dollars.

La marque Koodo de votre société, lancée il y a trois ans pour répondre à la conjoncture concurrentielle et créer un nouveau créneau à prix abordable, connaît un essor remarquable. Selon une étude récente sur la satisfaction du client de J.D. Power & Associates, Koodo se classe au deuxième rang à l'échelle nationale et au premier rang en Ontario comme fournisseur de service mobile donnant le plus de satisfaction à la clientèle.

De plus en plus socialement responsables

TELUS croit à la symbiose entre le succès de notre entreprise et le bien-être de nos collectivités. Mais avant tout, l'argent que nous donnons aux organismes caritatifs provient de nos clients et nous le complétons avec plaisir avec nos propres ressources financières et le temps que nous consacrons au bénévolat pour changer en mieux la situation des moins bien nantis.

Lorsque nos clients et les membres de l'équipe choisissent TELUS, ils obtiennent plus qu'un produit, qu'un service ou qu'un emploi : ils deviennent partie intégrante d'une culture qui contribue au mieux-être de nos collectivités. Nous le constatons dans nos campagnes Télé pour la cause[MC] et Appareils pour la cause[MC] dans le cadre desquelles sur certains marchés nous remettons 100 $ à un organisme caritatif associé pour chaque nouveau client de TELUS TV ou mise en service d'un téléphone intelligent. En 2011, ces campagnes ont permis de recueillir 3,9 millions de dollars dans 18 collectivités et de venir en aide à des organismes caritatifs comme le Airdrie Boys & Girls Club et la Kelowna General Hospital Foundation qui contribuent concrètement à améliorer le sort des démunis.

En 2011, TELUS et les membres de notre équipe, en poste ou à la retraite, ont donné plus de 46 millions de dollars à des organismes caritatifs et sans but lucratif et 550 000 heures de leur temps. Depuis 2000, la famille TELUS a donné plus de 260 millions de dollars et surtout 4,2 millions d'heures à la collectivité. Je vous invite à lire l'encadré pour en apprendre plus sur nos bénévoles.

> Lorsque nos clients et les membres de l'équipe choisissent TELUS, ils deviennent partie intégrante d'une culture qui contribue au mieux-être des collectivités.

Selon nous, les décisions en matière de bienfaisance doivent être prises à l'échelle locale, surtout si nos investissements philanthropiques proviennent de nos clients. C'est ainsi que nous avons fondé 11 comités d'investissement communautaire TELUS, dont 2 en 2011. Ces comités visionnaires sont présidés par des personnalités locales qui incarnent l'engagement envers leur communauté. Ensemble, depuis leur création en 2005, nos comités d'investissement communautaire ont contribué par plus de 30 millions de dollars à 2 300 projets locaux au Canada. Vers la fin de 2011, nous avons également formé trois nouveaux comités d'investissement communautaire dans les pays où nous avons établi des centres d'appels (aux Philippines, au Salvador et au Guatemala).

Occasions, défis et risques

Je crois fermement que TELUS jouit d'une excellente position pour tirer parti des occasions à venir. En suivant notre stratégie de croissance nationale, nous voyons bien que la concurrence demeure vive dans tous nos secteurs d'activité. Par ailleurs, à mesure que

la technologie évolue, nous savons que nous devons toujours être prêts à répondre aux activités concurrentes qui se renouvellent et évoluent.

Compte tenu du nombre croissant de clients et du volume plus dense de la circulation des données, nous devons veiller à la fiabilité et à la durabilité de nos réseaux. Pour pouvoir maintenir la croissance de son service mobile, TELUS doit être en mesure d'acheter du spectre sans fil supplémentaire aux prochaines enchères. Nous avons l'expérience et les compétences pour étendre la technologie LTE aux zones rurales du Canada et combler le fossé numérique et, si nous obtenons le spectre de 700 MHz nécessaire, nous sommes résolus à le faire.

Par ailleurs, nous ne devons pas perdre de vue l'incertitude qui pèse sur l'économie mondiale et son évolution ni les répercussions qui pourraient s'ensuivre sur l'économie canadienne et le rendement futur de TELUS. Si la vigueur économique de notre pays a attiré le regard des investisseurs vers le Canada, ceux qui investissent dans TELUS ont remarqué que notre société rayonne surtout dans l'Ouest du Canada qui jouit d'une économie relativement plus vigoureuse que le reste du pays.

Ces défis et d'autres éventuels défis et occasions nous ont amené à établir les six priorités d'entreprise pour 2012 indiquées ci-après.

Voir de plus en plus grand

Quelle période remarquable pour notre société – nos résultats opérationnels et financiers sont excellents et nous disposons souvent d'une bonne longueur d'avance sur la concurrence. Parce que collectivement nous voyons de plus en plus grand, nous arrivons à maintenir la meilleure dynamique jamais vécue au cours de mes 12 années à la barre de TELUS.

L'année dernière, je vous avais fait part de la croissance que j'entrevoyais jusqu'en 2013, à savoir que TELUS a le potentiel de produire une croissance annualisée du BPA d'au moins 10 pour cent et une croissance des flux de trésorerie disponibles encore plus grande, à l'exclusion des éléments non récurrents comme les futurs achats de spectre. L'objectif concernant le bénéfice a été atteint et nous prévoyons une croissance des flux de trésorerie disponibles bien supérieure à 10 pour cent pour 2012.

Tant en 2012 que dans les années à venir, TELUS sera axée sur la croissance et fidèle à sa mission, les clients d'abord, dans tous ses secteurs d'activité. Je sais que nous pouvons maintenir notre longueur d'avance sur nos homologues mondiaux et produire encore plus de valeur à long terme pour nos investisseurs, nos clients, les membres de l'équipe et les collectivités que nous servons.

J'ai tellement confiance dans les prévisions économiques futures de votre société que, pour la troisième année consécutive, je recevrai l'intégralité de mon salaire annuel en espèces sous forme d'actions de TELUS.

Le tableau ci-après est très éloquent. Vous avez mon assurance et celle de l'équipe que nous sommes déterminés à faire croître de plus en plus ces résultats de premier plan.

Merci de votre soutien indéfectible.

Darren Entwistle
Membre de l'équipe TELUS
Le 23 février 2012

RANG MONDIAL DU RENDEMENT TOTAL[1] DE TELUS PAR RAPPORT AUX TÉLÉCOMMUNICATEURS TITULAIRES	
2000 à 2004	nº 1
2000 à 2005	nº 1
2000 à 2006	nº 1
2000 à 2007	nº 1
2000 à 2008	nº 1
2000 à 2009	nº 3
2000 à 2010	nº 1
2000 à 2011	**nº 1**
Rendement total pour l'actionnaire de 152 % entre 2000 et 2011	

1 Le rendement total comprend les dividendes réinvestis calculés du 31 décembre 1999 aux : 31 décembre 2004, 2005, 2006, 2007, 2008, 2009, 2010 et 2011.

Priorités d'entreprise

Chaque année, nous établissons des priorités d'entreprise qui guident notre équipe pour faire progresser notre stratégie de croissance nationale. Voici nos priorités pour 2012 :

- Tenir la promesse de la marque TELUS : le futur est simple en pensant aux clients d'abord
- Accroître notre avantage concurrentiel par le leadership en technologie
- Stimuler la position de chef de file de TELUS sur les marchés d'affaires et du secteur public qu'elle a choisis
- Accentuer la position de chef de file de TELUS dans la technologie de l'information en soins de santé
- Améliorer sans cesse notre efficience et notre efficacité opérationnelle
- Développer notre culture pour maintenir l'avantage concurrentiel.

de plus en plus transparents

Chez TELUS, nous croyons qu'il faut fixer chaque année des objectifs financiers pour offrir une information claire aux investisseurs et stimuler le rendement de notre société. La carte de pointage qui suit présente le rendement de TELUS en 2011 par rapport à nos objectifs initiaux consolidés.

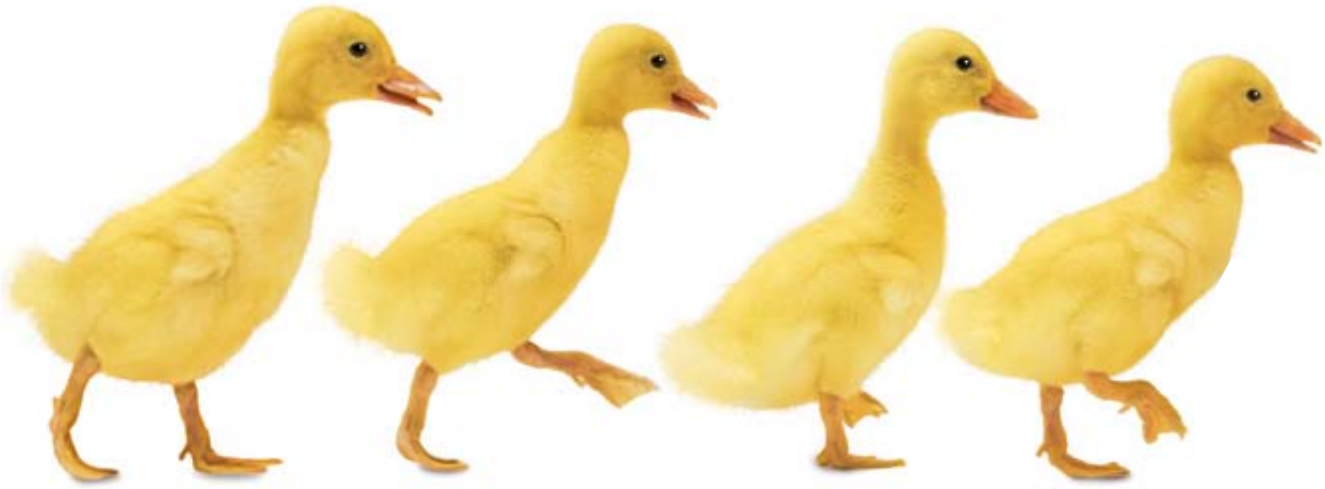
CHIFFRES CONSOLIDÉS	RÉSULTATS DE 2011 ET CROISSANCE	OBJECTIFS INITIAUX DE 2011 ET CROISSANCE PRÉVUE	RÉSULTAT
Produits	10,397 milliards de dollars 6,2 %	9,925 à 10,225 milliards de dollars 1 à 4 %	✓✓
BAIIA	3,778 milliards de dollars 3,5 %	3,675 à 3,875 milliards de dollars 1 à 6 %	✓
Bénéfice par action (BPA) – de base	3,76 $ 15 %	3,50 $ à 3,90 $ 7 à 19 %	✓
Dépenses d'investissement	1,847 milliard de dollars 7,3 %	environ 1,7 milliard de dollars	✖

✓✓ Objectif surpassé ✓ Objectif atteint ✖ Objectif non atteint

L'atteinte de trois des quatre objectifs s'explique par un branchement de nouveaux clients et des produits moyens par appareil d'abonné au service mobile supérieurs à nos prévisions. Les dépenses d'investissement ont surpassé l'objectif en raison du démarrage plus tôt que prévu de la construction de notre réseau mobile 4G LTE urbain et de dépenses d'investissement en fonction des résultats obtenus grâce au succès remarquable de Télé OPTIK.

TELUS demeure fidèle à ses objectifs, à ses politiques et à ses lignes directrices sur le plan financier qui consistent entre autres à maintenir généralement des liquidités inutilisées d'au moins 1 milliard de dollars, un ratio dette nette/BAIIA (excluant les coûts de restructuration) dans la fourchette de 1,5 à 2,0 fois et un ratio de distribution dans la fourchette de 55 % à 65 % des bénéfices durables sur une base prospective.

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



de plus en plus performants

Les objectifs financiers consolidés pour 2012 de TELUS tiennent compte de la croissance constante générée par d'importants investissements dans les infrastructures à large bande et s'inscrivent dans la logique de notre stratégie bien établie et fructueuse de croissance nationale axée sur le service mobile et les données. Au cours des deux dernières années, nous avons atteint ou dépassé six de nos huit objectifs financiers consolidés. Pour plus de renseignements et pour une description exhaustive des objectifs financiers et des hypothèses pour 2012, consulter les rubriques 1.4 et 1.5 du rapport de gestion dans le présent rapport.

PRODUITS (en milliards de dollars)

Augmentation de 3 à 6 % surtout attribuable à la croissance de la transmission de données mobile et filaire

DÉPENSES D'INVESTISSEMENT (en milliards de dollars)

L'objectif tient compte de l'augmentation des investissements dans le nouveau réseau mobile LTE, réduite par la baisse des dépenses dans le secteur filaire

BAIIA (en milliards de dollars)

Croissance de 1 à 6 % attribuable aux activités du secteur mobile

BPA DE BASE (en dollars)

Augmentation de 0 à 10 % attribuable à la croissance du bénéfice opérationnel et à des coûts de financement moins élevés

Ces objectifs pour 2012 sont donnés sous réserve de l'avis relatif aux énoncés prospectifs figurant à la page 38 du présent rapport.

de plus en plus généreux

Chez TELUS, nous donnons où nous vivons. Par l'emploi novateur de la technologie, nous misons sur les arts et la culture, l'éducation et les sports, la santé et le bien-être en environnement pour que les jeunes puissent s'épanouir et laisser leur marque dans nos collectivités.

De plus en plus à l'écoute de la collectivité

L'approche novatrice des comités d'investissement communautaire de TELUS confie aux responsables locaux le soin de prendre les décisions philanthropiques, car ils connaissent mieux que quiconque leur collectivité et peuvent prendre les mesures qui s'imposent pour véritablement changer les choses. Ces comités visent à fournir des subventions aux organismes caritatifs sur le terrain qui parrainent les jeunes de la communauté. L'ajout des deux comités créés en 2011 – Québec et Thompson Okanagan en Colombie-Britannique – porte à 11 nos comités au Canada. En 2011, ces comités ont versé 5 millions de dollars à des organismes caritatifs locaux et soutenu au total 418 de ces organismes. Vers la fin 2011, TELUS International a formé trois comités d'investissement communautaire là où ses centres d'appels ont été établis : aux Philippines, au Salvador et au Guatemala.

Nous avons aussi mis sur pied huit équipes consultatives d'investissement communautaire TELUS, en Colombie-Britannique, en Alberta et en Ontario, qui en 2011 ont versé 230 000 $ à 90 projets communautaires loin des grands centres.

Prendre le temps d'aider les plus démunis

Lors de la sixième Journée du bénévolat de TELUS annuelle, un nombre record de 11 400 membres de l'équipe TELUS, en poste et retraités, parents et amis, ont joint leurs efforts dans 34 régions du Canada et participé à plus de 300 activités. Les bénévoles ont, notamment, assemblé des trousses de fourniture scolaire pour des élèves de quartiers défavorisés, servi des repas aux personnes démunies et planté des arbres dans les parcs de leur ville. Depuis 2006, plus de 52 000 bénévoles ont participé à 1 250 activités organisées par TELUS pour améliorer leur collectivité.

À l'échelle internationale, la Journée du bénévolat de TELUS a été tenue aux Philippines, au Salvador, au Guatemala, aux États-Unis et au Royaume-Uni. Plus de 5 000 membres de l'équipe TELUS ont participé à 14 événements organisés dont la plupart ont permis de construire ou de rénover des maisons et des écoles de milieux défavorisés.

Tout au long de l'année, 2 500 Ambassadeurs communautaires de TELUS ont consacré du temps aux démunis. En 2011, dans leurs 20 clubs du Canada, ces Ambassadeurs, formés notamment de membres de l'équipe TELUS en poste et retraités, ont donné 63 500 articles personnels, comme des sacs d'écoles aux enfants et des nécessaires pour l'hygiène personnelle à des sans-abris.

Récompenser la générosité

TELUS demeure une entreprise sensibilisée au programme Imagine et verse ainsi chaque année plus de un pour cent de son bénéfice avant impôt à des organismes caritatifs. En 2011, TELUS et les

260 000 000 $

Nous donnons où nous vivons

Chez TELUS, nous sommes connus pour donner où nous vivons. Depuis 2000, TELUS et les membres de son équipe, en poste et retraités, ont versé plus de 260 millions de dollars à des organismes caritatifs et sans but lucratif et consacré plus de 4,2 millions d'heures au bénévolat pour leur collectivité.

membres de son équipe en poste et retraités ont versé plus de 46 millions de dollars à des organismes caritatifs et sans but lucratif.

Au moyen du programme Dons de charité de l'équipe TELUS, les membres de l'équipe TELUS, en poste et retraités, les membres du conseil d'administration et les détaillants soutiennent les causes qui leur tiennent à cœur et, pour chaque don, TELUS verse une contribution équivalente. En 2011, TELUS et les membres de l'équipe TELUS, en poste ou retraités, ont ainsi versé 7,1 millions de dollars à plus de 2 900 organismes caritatifs.

De plus, par le programme Dollars pour gens d'action, lorsqu'un membre de l'équipe TELUS, en poste ou retraité, dépasse 50 heures de bénévolat par année, TELUS fait un don de 200 $ à l'organisme caritatif choisi par le membre. Après 200 heures de bénévolat d'un membre retraité au cours d'une année, TELUS verse 500 $. En 2011, nos membres en poste et retraités ont fait 555 800 heures de bénévolat et TELUS a ainsi versé 786 000 $ à des organismes caritatifs canadiens.

La Marche pour la guérison du diabète de TELUS en 2011 s'est déroulée dans plus de 70 villes du Canada. Plus de 4 000 membres de l'équipe TELUS, en poste ou retraités, leurs parents et amis y ont pris part et, avec les dons de TELUS et de nos clients, ont amassé plus de 500 000 $. Au total, 48 000 Canadiens ont ainsi amassé 7,5 millions de dollars pour la Fondation de la recherche sur le diabète juvénile.

Prêter main-forte

Lorsqu'une catastrophe survient, TELUS prête résolument main-forte. À la suite des feux de forêt qui ont fait rage à Slave Lake, en Alberta, en mai dernier, des membres de l'équipe ont travaillé pour maintenir le service et donner aux intervenants d'urgence accès aux moyens de télécommunication de base. Nous avons également distribué à la population déplacée des trousses de toilette et des téléphones mobiles avec appels gratuits. Après les séismes et le tsunami qui ont ravagé le Japon en mars dernier, nous avons offert le service d'appels interurbains gratuits et l'accès à la chaîne TV Japan pour que nos clients demeurent en contact avec la famille et les amis dans cette région.

À la suite de ces désastres, TELUS a aussi donné aux clients la possibilité de faire des dons par messagerie textuelle à des organismes de secours et a remis les dons en espèces de la société et des membres de son équipe.

Permettre à nos clients de nous aider à donner

Chez TELUS, nous croyons que le bien-être de notre entreprise est étroitement lié au bien que nous faisons dans la collectivité. C'est pourquoi nos décisions opérationnelles respectent l'environnement, améliorent la collectivité et soutiennent les jeunes tout en assurant la prospérité de notre entreprise.

En 2011, nous avons encore permis aux consommateurs socialement responsables de prendre des décisions d'achats avantageuses pour les organismes caritatifs de leur choix. Pour chaque appareil BlackBerry rose vendu dans le cadre de notre campagne Le rose pour la cause, TELUS a versé 25 $ à des hôpitaux régionaux au Canada à l'appui des progrès technologiques contre le cancer du sein. Par nos campagnes Télé pour la cause et Appareils pour la cause, nous avons versé 100 $ à des organismes caritatifs locaux pour chaque mise en service de TELUS TV (OPTIK ou satellite) et de téléphone intelligent dans certaines régions de la Colombie-Britannique, de l'Alberta et de l'Est du Québec. Au total, ces trois campagnes ont permis de recueillir 4,3 millions de dollars.

De plus en plus socialement responsables

Chez TELUS, nous tenons à la Responsabilité sociale de la société (RSS) et à la croissance durable. Notre approche du triple résultat établit un équilibre entre l'expansion économique et les objectifs visant l'environnement et la société. Pour plus de précisions, scannez le code ou visitez **csr.telus.com/fr**.

de plus en plus concurrentiels

TELUS se distingue dans le secteur des télécommunications par son intérêt pour les soins de santé. Qu'avez-vous accompli en 2011 et que prévoyez-vous pour 2012?

Depuis plus de dix ans, TELUS place le secteur de la santé au cœur de ses préoccupations. Ce choix a raffermi nos capacités et approfondi nos connaissances du secteur pour dégager un créneau de croissance pour TELUS. Ce créneau est né de la fusion entre nos propres ressources et des partenariats et acquisitions de petite et de moyenne tailles. Aujourd'hui, TELUS Solutions en santé est un chef de file reconnu au Canada dont les solutions donnent aux régies de la santé, intervenants, médecins, patients et consommateurs le pouvoir d'améliorer la prise de décision et les résultats cliniques des Canadiens.

En 2011, un consortium dirigé par TELUS a obtenu du gouvernement de l'Alberta un contrat révolutionnaire pour l'implantation de dossiers de santé personnels. Les Albertains disposeront ainsi d'un accès électronique, direct et sécurisé aux renseignements sur leur santé et pourront de plus en plus se prendre en main.

Nous commençons aussi à lier les dossiers médicaux informatisés (DMI) aux dossiers de santé personnels pour améliorer le service. Comme 80 pour cent des rencontres avec les patients se passent dans des cliniques plutôt que dans les hôpitaux, TELUS a raffermi sa position sur le marché des DMI en faisant l'acquisition de Wolf Medical Systems au début de 2012. Il s'agit du fournisseur de DMI fondés sur l'infonuagique qui connaît la croissance la plus marquée au Canada. Notre nouveau secteur d'activité, soit TELUS Solutions en clinique, aidera les médecins à coordonner et à échanger des renseignements en toute sécurité, n'importe où, n'importe quand, avec leurs équipes élargies, leurs patients et la famille de ceux-ci.

TELUS Solutions en clinique améliore notre portefeuille de solutions en dossiers de santé de classe mondiale avec des solutions comme Espace santé TELUS (offert aux consommateurs, chez eux ou sur la route, par téléphone intelligent ou tablette) et Oacis (offert aux établissements de santé). TELUS peut simplifier l'intégration des dossiers de santé en mettant à la disposition des fournisseurs de soins de santé, sur des réseaux mobile et filaire à large bande sécurisés, des renseignements névralgiques sur la santé.

Nous avons étendu la télésurveillance des patients à la région du Bas-Saint-Laurent au Québec et permis ainsi à 2 000 cliniciens de mieux suivre 10 000 patients de plus souffrant de maladies chroniques. Par ailleurs, le contrat conclu avec Télésanté Ontario nous permettra d'accentuer notre présence en Ontario par le déploiement prévu de 5 000 postes en 2012. Le total de nos postes de télésurveillance des patients d'avant-garde passera donc à près 20 000 au Canada.

TELUS peut simplifier l'intégration des dossiers de santé en mettant à la disposition des fournisseurs de soins de santé, sur des réseaux mobile et filaire à large bande sécurisés, des renseignements névralgiques sur la santé.

L'année 2011 s'est révélée excellente pour notre service de gestion des régimes d'assurance maladie qui a traité plus de 100 millions de demandes de règlement pour médicaments. Notre plateforme de demandes de règlement en ligne a connu aussi du succès, accueillant maintenant près de 10 000 fournisseurs de soins de santé. Finalement, nous avons développé et lancé en partenariat avec le gouvernement de la Colombie-Britannique le portail WorkSafeBC pour professionnels de la santé. Ce portail innovant devrait convaincre d'autres commissions de la sécurité au travail du Canada de nos capacités, solutions et compétences et nous ouvrir de nouveaux débouchés.

Les atouts en connectivité et en soins de santé de TELUS et notre capacité d'offrir des solutions intégrées, mobile et filaire sur IP nous permettent d'asseoir notre position de leader par la collaboration avec les fournisseurs de soins de santé partout au Canada.

FRANÇOIS CÔTÉ
Vice-président à la direction et président de TELUS Québec et TELUS Solutions en santé et en finance

Comment TELUS peut-elle poursuivre sur sa lancée avec Télé OPTIK et atteindre la rentabilité?

Nous croyons que l'expérience client supérieure de la Télé OPTIK, le lancement de nouvelles fonctions par IP et notre large zone de couverture nous aideront à poursuivre sur notre lancée en 2012. Malgré la vive concurrence des principaux câblodistributeurs, le service Télé OPTIK mène la pénétration de la télévision sur IP en Amérique du Nord, comme en témoignent l'ajout des 196 000 clients et la hausse de 62 pour cent de notre clientèle de TELUS TV en 2011.

Le service Télé OPTIK de TELUS offre aux clients le meilleur choix de chaînes HD, de contenu multiculturel et de programmation familiale. De plus, ses différents services, dont ENP Multitélé, Vidéo sur demande, navigation image sur image et le changement rapide de chaîne, lui donnent une longueur d'avance sur les offres de base de câblodistribution.

Le service Télé OPTIK offre aux clients le meilleur choix de chaînes HD, de contenu multiculturel et de programmation familiale.

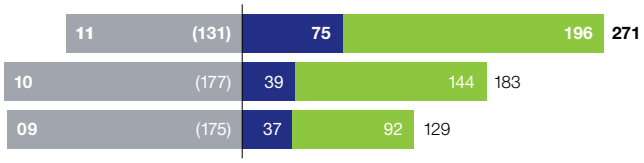
Le service Télé OPTIK annonce le déploiement de futurs services IP, grâce à la plateforme de technologie Microsoft MediaRoom, utilisée par les grandes entreprises mondiales de télécommunication. Nous offrons de nouveaux services comme Facebook pour Télé et, bientôt en 2012, OPTIK multiplateforme, qui permet aux clients de visionner des films et des émissions sur demande n'importe où et n'importe quand sur un ordinateur portatif, une tablette ou un téléphone intelligent 4G ou avec un accès Wi-Fi. En février, TELUS est aussi devenue le premier fournisseur de télévision au monde à proposer la navigation par la voix et le geste sur des émissions en direct et enregistrées, grâce à une version évoluée de Télé OPTIK pour Xbox 360, qui tire parti du capteur Kinect de la Xbox.

TELUS a fait les investissements nécessaires pour offrir les services OPTIK à près de 2,3 millions de foyers dans l'Ouest canadien et l'Est du Québec. Nous augmentons la vitesse et la capacité et ciblons maintenant la commercialisation des services OPTIK et leur distribution dans plus de foyers.

Nous faisons passer nos clients d'abord. Nous offrons depuis peu un créneau de deux heures pour les rendez-vous de la plupart de nos clients des services de télévision et un service amélioré de dépannage et de réparation. Nous investissons dans nos centres d'appel pour soutenir la croissance des services offerts, réduire le nombre d'appels et offrir les meilleurs choix et plus de flexibilité aux clients des services de télévision.

Notre réseau de distribution est un atout majeur et fait de TELUS un guichet unique qui permet d'offrir des services groupés intégrés en C.-B., en Alberta et dans l'Est du Québec.

TELUS TV PREND DE L'AMPLEUR (ajouts en milliers)



Nous sommes heureux des retombées économiques de l'implantation du service Télé OPTIK, avec la hausse des branchements Internet haute vitesse et du taux de retour des clients et la baisse des pertes de lignes résidentielles. La plupart des nouveaux clients de TELUS TV en 2011 ont ajouté un service de TELUS ou étaient déjà abonnés à un autre service. En 2011, l'ajout net d'abonnés au service de télévision et à Internet haute vitesse a été de 271 000, soit plus de deux fois le nombre de pertes de lignes résidentielles, qui a été de 131 000.

La hausse des produits tirés des services OPTIK contribue à une meilleure rentabilité. Soulignons la croissance des PMAA, après la période de tarifs promotionnels de lancement offerts aux clients, l'augmentation des achats de contenus et certaines majorations des prix. Mais la concurrence demeure vive et en tant que nouveaux venus sur le marché de la télévision et du divertissement, nous ne commandons pas entièrement les prix.

Côté rentabilité, nous devons absorber les coûts de l'expansion du contenu et de la programmation. Nous misons toutefois sur l'efficacité pour orienter ces coûts à mesure que nous réalisons des économies d'échelle et nous entendons réduire les coûts d'acquisition et d'installation des clients et du service à la clientèle.

Nous croyons que l'effet de dilution de courbe en J provoqué par notre investissement en marketing et la croissance accélérée des services de télévision a culminé en 2011. La contribution de ces services au bénéfice opérationnel devrait croître, surtout au second semestre de 2012 et jusqu'en 2013.

Les fonctions supérieures et distinctives de la Télé OPTIK, notre plan de déploiement de nouveaux services, nos investissements récents dans le réseau, notre engagement total envers l'expérience client et notre vaste réseau de distribution sont des atouts pour que TELUS poursuive sur sa lancée avec les services de télévision et augmente sa rentabilité.

JOE NATALE
Vice-président à la direction et chef des services commerciaux

Que fait TELUS pour que ses réseaux suivent le rythme de la croissance de la clientèle et de l'intensification du débit de données et de la demande?

Chez TELUS, la technologie est un outil essentiel du service à notre clientèle en croissance. Nous orientons notre stratégie à court et à long termes pour optimiser le choix et le moment des mises à niveau. Nos clients bénéficient ainsi de solutions novatrices, et nos investisseurs profitent d'un rendement stimulé par la croissance et les résultats.

Réseau d'accès mobile

La formidable hausse de l'utilisation des données sans fil sur nos réseaux, qui a marqué 2010 par la multiplication des téléphones intelligents, devrait s'accélérer au cours des prochaines années. Cette tendance est accentuée par les fonctions de plus en plus évoluées des appareils mobiles, les prix plus abordables des téléphones intelligents et des moyens de transmission de données à fort trafic, comme l'iPhone, les clés Internet mobile et les tablettes.

Chez TELUS, la technologie est un outil essentiel du service à notre clientèle en croissance.

En 2009, TELUS a bâti et lancé un vaste réseau mobile 4G qui repose sur la technologie HSPA+ et dessert 97 pour cent des Canadiens. Les trois quarts de ce réseau sont passés en 2011 à la technologie plus rapide HSPA+ à deux canaux, une amélioration tant de la transmission des données que de la capacité de trafic et de débits de données mobiles.

L'infrastructure HSPA+, y compris les sites cellulaires avec liaison de fibre optique et le réseau de radiocommunication à logiciels évolutifs, a favorisé le passage à la technologie LTE, qui a encore accru la capacité et le débit du réseau. Le lancement commercial des services LTE sur la plupart des grands marchés urbains a eu lieu en février 2012. Pour étendre le réseau LTE aux zones rurales du Canada, nous participerons aux prochaines enchères de licences de spectre sur les bandes de fréquence de 700 MHz.

La formidable hausse de l'utilisation des données sans fil sur nos réseaux, qui a marqué 2010 par la multiplication des téléphones intelligents, devrait s'accélérer au cours des prochaines années.

Le réseau 4G LTE de TELUS offre un débit de téléchargement sans fil parmi les plus rapides au Canada, et améliore aussi nettement la performance. Au cours des prochaines années, à mesure que ce réseau évoluera en fonction de la technologie avancée LTE, nous prévoyons augmenter sa capacité et sa performance, réduire les coûts par mégaoctet de données et enrichir le contenu des services et des applications multimédias offerts aux clients.

En parallèle avec l'évolution des réseaux HSPA+ et LTE, TELUS élabore une trousse complète de gestion des capacités qui comprend des solutions d'accès radio multicouche (macrocellules avec petites cellules intégrées et Wi-Fi) et d'optimisation du trafic pour répondre à l'augmentation du trafic et à l'amélioration de la performance.

Le tableau qui suit montre l'impressionnante réduction du temps de téléchargement d'un CD de musique (600 mégaoctets) après le passage de notre réseau à la technologie 4G LTE.

RÉSEAU 4G	DÉBIT MOYEN PRÉVU[1] (mégabits par seconde)	TEMPS DE TÉLÉCHARGEMENT PRÉVU DU CD[2] (minutes)
HSPA+	4 à 6	10 à 20
HSPA+ à deux canaux	7 à 14	6 à 12
LTE	12 à 25	3,5 à 7

1 Le débit réel peut varier selon l'appareil utilisé, la topographie et les conditions environnementales, la congestion du réseau, l'intensité du signal et d'autres facteurs.
2 Exemple de téléchargement d'un fichier de 600 Mb (album CD complet).

Réseau d'accès filaire

Nous continuons à faire évoluer notre réseau filaire pour accroître les débits d'accès à large bande par le déploiement de la fibre optique à une distance plus éloignée du central, ce qui raccourcit la partie en ligne de cuivre du réseau d'accès, et par l'utilisation de modems plus rapides sur cette ligne raccourcie. Cette évolution est alimentée par la soif de connectivité plus rapide de nos clients et par notre volonté d'offrir des services évolués, comme Télé OPTIK, qui nécessitent une largeur de bande plus étendue.

Au cours des deux dernières années, dans le cadre de son programme pluriannuel de mise en place de réseaux à large bande, TELUS a fait passer son réseau LNPA2+ dans les centres urbains de l'Ouest du Canada et de l'Est du Québec à la technologie VDSL2, qui étend la largeur de bande au foyer. La technologie VDSL2 permet à la plupart de nos clients d'atteindre un débit de liaison descendante allant jusqu'à 30 mégabits par seconde (Mbps). De plus, elle nous permet d'offrir à domicile le forfait Internet haute vitesse OPTIK et télévision haute définition.

L'empreinte du réseau à large bande amélioré de TELUS couvre près de 2,3 millions de foyers en C.-B., en Alberta et dans l'Est du Québec.

En novembre 2011, TELUS a été la première entreprise canadienne à déployer la technologie de fusion VDSL2 avec le lancement du service à Rimouski et dans l'Est du Québec, atteignant des débits de 50 Mbps et même plus avec des lignes raccourcies. Ces résultats aideront TELUS à évaluer ses options technologiques en Alberta et en C.-B. TELUS étend aussi son offre d'accès fibre optique jusqu'au foyer à de nouveaux complexes résidentiels, condos et appartements au moyen de la technologie réseau optique passif gigabit (GPON).

L'empreinte du réseau à large bande amélioré de TELUS couvre près de 2,3 millions de foyers en C.-B., en Alberta et dans l'Est du Québec.

Réseau d'infrastructure convergent

En dix ans, nous avons réussi à garantir notre infrastructure contre l'épreuve du temps par la convergence vers un grand réseau IP. C'est ainsi que nous avons pu faire face à la croissance rapide de la télévision, d'Internet et du trafic de données sans fil.

Nous sommes bien positionnés pour intégrer à notre solide réseau d'infrastructure convergent les technologies d'accès mobile et filaire de prochaine génération, au fil de leur progression vers une convergence de réseau d'accès. Nous pourrons nous adapter à l'évolution des besoins de nos clients en solutions voix, données et vidéos, à la maison, au bureau ou en déplacement. TELUS devrait ainsi maintenir la grande qualité de son service à la clientèle, améliorer l'expérience client et raffermir sa position concurrentielle.

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

21 400 000 000 $

Les investissements alimentent la croissance

Depuis 2000, les dépenses d'investissement et les acquisitions de spectre de TELUS dépassent 21 milliards de dollars. De tels investissements nous permettent de soutenir la croissance de notre clientèle et sa soif de données, de faire évoluer nos réseaux avec des services innovateurs et la technologie dernier cri et d'assurer la fiabilité de ces réseaux. C'est ainsi que les Canadiens bénéficient aujourd'hui de réseaux mobile et filaire à large bande parmi les plus évolués au monde.

de plus en plus de bon conseil

R.H. (Dick) Auchinleck
Domicile : Victoria (Colombie-Britannique)
Occupation principale : Administrateur de sociétés
Administrateur depuis : 2003
Éducation : Baccalauréat ès sciences appliqués (génie chimique), University of British Columbia
Autres conseils et affiliations : ConocoPhillips Inc. et Enbridge Income Fund Holdings Inc.
Comités de TELUS : Ressources humaines et rémunération et président, Gouvernance d'entreprise
Titres de TELUS : 55 339

A. Charles Baillie
Domicile : Toronto (Ontario)
Occupation principale : Président du conseil, Alberta Investment Management Corporation
Administrateur depuis : 2003
Éducation : Baccalauréat ès arts avec spécialisation (sciences politiques et économie), Université de Toronto; M.B.A., Harvard Business School; et doctorat honorifique en droit, Queen's University
Autres conseils et affiliations : Compagnie des chemins de fer nationaux du Canada et George Weston Limitée; président du conseil des fiduciaires, Musée des beaux-arts de l'Ontario; président de Authors at Harbourfront Centre; officier de l'Ordre du Canada; chancelier émérite, Queen's University; compagnon du Temple de la renommée de l'entreprise canadienne; et fellow du Royal Conservatory
Comités de TELUS : Retraite et président, Ressources humaines et rémunération
Titres de TELUS : 112 689

Micheline Bouchard
Domicile : Montréal (Québec)
Occupation principale : Administratrice de sociétés
Administratrice depuis : 2004
Éducation : Baccalauréat ès sciences appliquées (génie physique) et maîtrise ès sciences appliquées (génie électrique), École polytechnique; et doctorats honorifiques, Université de Montréal (HEC), University of Waterloo, Université d'Ottawa, Ryerson Polytechnic University et McMaster University
Autres conseils et affiliations : Conseil consultatif de Harry Winston Diamond Corporation, de l'Office d'investissement des régimes de pensions du secteur public et de Hatley; membre agréé de l'Institut des administrateurs de sociétés; et membre de l'Ordre du Canada
Comités de TELUS : Retraite et Ressources humaines et rémunération
Titres de TELUS : 32 283

R. John Butler, c.r.
Domicile : Edmonton (Alberta)
Occupation principale : Conseiller juridique, Bryan & Company
Administrateur depuis : 1995
Éducation : Baccalauréat ès arts et baccalauréat en droit, University of Alberta
Autres conseils et affiliations : Liquor Stores N.A. Ltd.; et président, Conseil des gouverneurs de la Ligue canadienne de football
Comité de TELUS : Audit
Titres de TELUS : 37 451

Brian A. Canfield
Domicile : Point Roberts (Washington)
Occupation principale : Président du conseil, TELUS Corporation
Administrateur depuis : 1989
Éducation : Doctorat honorifique en technologie, British Columbia Institute of Technology; et Banff School of Advanced Management
Autres conseils et affiliations : Membre de l'Ordre du Canada et du Order of British Columbia; et fellow de l'Institut des administrateurs de sociétés
Titres de TELUS : 79 197

Stockwell Day
Domicile : Kelowna (Colombie-Britannique)
Occupation principale : Conseiller/consultant
Administrateur depuis : 2011
Éducation : University of Victoria; et doctorat honorifique de l'université de Saint-Pétersbourg, en Russie
Autres conseils et affiliations : Conseiller stratégique en chef chez McMillan LLP; HOMEQ Corporation, Conseil commercial Canada Chine, Conseil de commerce Canada-Inde, Fondation Canada-Corée, Centre consultatif des relations juives et israéliennes et Concordia University College of Alberta; conseiller de RCI Capital Group Inc. et conseiller du Eminata Group; et membre émérite de la Fondation Asie Pacifique du Canada
Comité de TELUS : Audit
Titres de TELUS : 1 170

Dick Auchinleck | Charles Baillie | Micheline Bouchard | John Butler | Brian Canfield | Stockwell Day

Pierre Ducros
Domicile : Montréal (Québec)
Occupation principale : Président, P. Ducros & Associés Inc.
Administrateur depuis : 2005
Éducation : Baccalauréat ès arts, Université de Paris, au Collège Stanislas de Montréal; Collège militaire royal du Canada; et baccalauréat en génie (communications), Université McGill
Autres comités et affiliations : L'Institut canadien de recherches avancées; président du conseil de Medical.MD EHR Inc.; membre de l'Ordre du Canada; et officier de l'Ordre de Belgique
Comités de TELUS : Gouvernance d'entreprise et Ressources humaines et rémunération
Titres de TELUS : 33 131

R.E.T. (Rusty) Goepel
Domicile : Vancouver (Colombie-Britannique)
Occupation principale : Vice-président principal, Raymond James Financial Ltd.
Administrateur depuis : 2004
Éducation : Baccalauréat en commerce, University of British Columbia
Autres conseils et affiliations : Amerigo Resources Ltd., Baytex Energy Corp., Vancouver Airport Authority et Lift Philanthropy Partners; gouverneur du Business Council of B.C.; président du comité organisateur des Jeux olympiques de Vancouver 2010; et président du conseil de Yellow Point Equity Partners
Comités de TELUS : Gouvernance d'entreprise et Retraite
Titres de TELUS : 43 890

John S. Lacey
Domicile : Thornhill (Ontario)
Occupation principale : Président du conseil consultatif de Brookfield Special Situations Partners Ltd. (auparavant Tricap)
Administrateur depuis : 2000
Éducation : Programme de perfectionnement en gestion, Harvard Business School
Autres conseils et affiliations : Ainsworth Lumber Co. Ltd., George Weston Limitée et Les Compagnies Loblaw Limitée; et président du conseil de Doncaster Consolidated Ltd.
Comité de TELUS : Audit
Titres de TELUS : 54 150

William (Bill) A. MacKinnon
Domicile : Toronto (Ontario)
Occupation principale : Administrateur de sociétés
Administrateur depuis : 2009
Éducation : Baccalauréat en commerce (distinction), Université du Manitoba; et comptable agréé (Canada)
Autres conseils et affiliations : Corporation Minière Osisko, Novadaq Technologies Inc., Pioneer Petroleum Limited, Office d'investissement des régimes de pensions du secteur public, Toronto Community Foundation et Roy Thomson Hall; président du conseil de l'Institut Canadien des Comptables Agréés et du Toronto East General Hospital; et fellow de l'Institut des comptables agréés de l'Ontario
Comité de TELUS : Président, Audit
Titres de TELUS : 21 101

Ronald P. Triffo
Domicile : Edmonton (Alberta)
Occupation principale : Président du conseil, Alberta Innovates – Technology Futures
Administrateur depuis : 1995
Éducation : Baccalauréat ès sciences (génie civil), Université du Manitoba; maîtrise ès sciences (génie), University of Illinois; et Banff School of Advanced Management
Autres conseils et affiliations : Alberta's Promise, Junior Achievement of Northern Alberta (conseil des gouverneurs) et membre du conseil consultatif de la faculté de médecine et de dentisterie de la University of Alberta
Comité de TELUS : Audit
Titres de TELUS : 62 290

Donald Woodley
Domicile : Mono Township (Ontario)
Occupation principale : Administrateur de sociétés
Administrateur depuis : 1998
Éducation : Baccalauréat en commerce, University of Saskatchewan; et M.B.A., Richard Ivey School of Business, Western University
Autres conseils : La Société canadienne des postes et Steam Whistle Brewing Inc.
Comités de TELUS : Gouvernance d'entreprise et président, Retraite
Titres de TELUS : 41 746

Darren Entwistle
Domicile : Vancouver (Colombie-Britannique)
Occupation principale : Président et chef de la direction, TELUS Corporation
Administrateur depuis : 2000
Éducation : Baccalauréat en économie (avec distinction), Université Concordia; M.B.A. (finances), Université McGill; et diplôme en technologie des réseaux, Université de Toronto
Autres conseils et affiliations : George Weston Limitée, Conseil canadien des chefs d'entreprise et Université McGill (conseil des gouverneurs); et fellow honorifique du Royal Conservatory
Titres de TELUS : 620 044
Options de TELUS : 655 290

Pour plus de précisions sur les membres de notre conseil d'administration, consulter le site **telus.com/bios**.

Les titres de TELUS représentent la totalité des actions ordinaires, des actions sans droit de vote et des droits différés à la valeur d'actions (des droits à la valeur d'actions temporairement incessibles dans le cas de Darren Entwistle) détenues au 31 décembre 2011.

Les options de TELUS représentent la totalité des options sur actions sans droit de vote détenues au 31 décembre 2011.

Pierre Ducros

Rusty Goepel

John Lacey

Bill MacKinnon

Ron Triffo

Don Woodley

ÉQUIPE DE DIRECTION

de plus en plus de leadership

Josh Blair
Vice-président à la direction, Ressources humaines
Lieu : Vancouver (Colombie-Britannique)
Au service de TELUS depuis : 1995
Membre de la direction depuis : 2007
Éducation : Baccalauréat en génie (spécialisation électrique – avec distinction), University of Victoria; et programme à l'intention des cadres, Queen's School of Business
Conseils et comités : Kids Health Foundation; Conseil consultatif de la Cures for Kids Foundation; et vice-président du Comité d'investissement communautaire de TELUS à Vancouver
Titres de TELUS : 60 079
Options de TELUS : 164 667

François Côté
Vice-président à la direction et président, TELUS Québec et TELUS Solutions en santé et en finance
Lieu : Montréal (Québec)
Au service de TELUS depuis : 2008 (Emergis : 1998)
Membre de la direction depuis : 2009
Éducation : Baccalauréat en sciences sociales (Relations industrielles), Université Laval
Conseils et comités : Institut de cardiologie de Montréal et Acti-Menu; membre du conseil des gouverneurs de la Fondation de la tolérance; et président du conseil de FitSpirit
Titres de TELUS : 56 354
Options de TELUS : 80 664

Robert McFarlane
Vice-président à la direction et chef des finances
Lieu : Vancouver (Colombie-Britannique)
Au service de TELUS depuis : 2000 (Clearnet : 1994)
Membre de la direction depuis : 2000
Éducation : Baccalauréat en commerce (avec distinction), Queen's University; et M.B.A., Richard Ivey School of Business, Western University
Conseils et comités : Vice-président de la Royal and SunAlliance Insurance Company of Canada et président de son comité d'audit; vice-président du Business Council of British Columbia; administrateur du Vancouver College Limited Board et membre de son comité des finances; Cabinet de campagne de Queen's University; et Conseil consultatif de Vancouver de l'Armée du Salut, division de la C.-B. et Conseil consultatif national de l'Armée du Salut
Titres de TELUS : 175 297
Options de TELUS : 228 990

Joe Natale
Vice-président à la direction et chef des services commerciaux
Lieu : Toronto (Ontario)
Au service de TELUS depuis : 2003
Membre de la direction depuis : 2003
Éducation : Baccalauréat ès sciences appliquées (génie électrique), University of Waterloo
Conseils et comités : Celestica, Centraide Toronto et Soulpepper Theatre
Titres de TELUS : 112 042
Options de TELUS : 245 906

Eros Spadotto
Vice-président à la direction, Stratégie de technologie et Exploitation
Lieu : Toronto (Ontario)
Au service de TELUS depuis : 2000 (Clearnet : 1995)
Membre de la direction depuis : 2005
Éducation : Baccalauréat ès sciences appliquées (génie électrique), University of Windsor; et M.B.A., Richard Ivey School of Business, Western University
Titres de TELUS : 62 241
Options de TELUS : 292 730

Darren Entwistle
Président et chef de la direction
Les notes biographiques se trouvent à la page 23.

Pour plus de précisions sur les leaders de notre équipe de direction, consulter le site **telus.com/bios**.

Les titres de TELUS représentent la totalité des actions ordinaires, des actions sans droit de vote et des droits à la valeur d'actions temporairement incessibles détenus au 31 décembre 2011.

Les options de TELUS représentent la totalité des options sur actions sans droit de vote détenues au 31 décembre 2011.

Josh Blair

François Côté

Robert McFarlane

Joe Natale

Eros Spadotto

de plus en plus présents

TELUS offre un service mobile numérique à plus de 99 pour cent de Canadiens, grâce au réseau 4G pancanadien le plus rapide* offrant les technologies réseau HSPA+ à l'échelle nationale, 4G LTE dans tous les grands centres urbains, ainsi que CDMA et iDEN. Notre dorsale optique nationale fournit la téléphonie traditionnelle, des services de transmission de données et des solutions IP. Le service IP Télé OPTIK de TELUS est offert partout dans l'Est du Québec, en Colombie-Britannique et en Alberta. Pour en savoir plus au sujet de la zone de desserte de notre réseau mobile, visitez **telusmobility.com/coverage**.

Plus de 41 000 membres de l'équipe TELUS offrent leurs services à nos clients à partir de divers endroits du Canada et à l'échelle internationale.

Colombie-Britannique

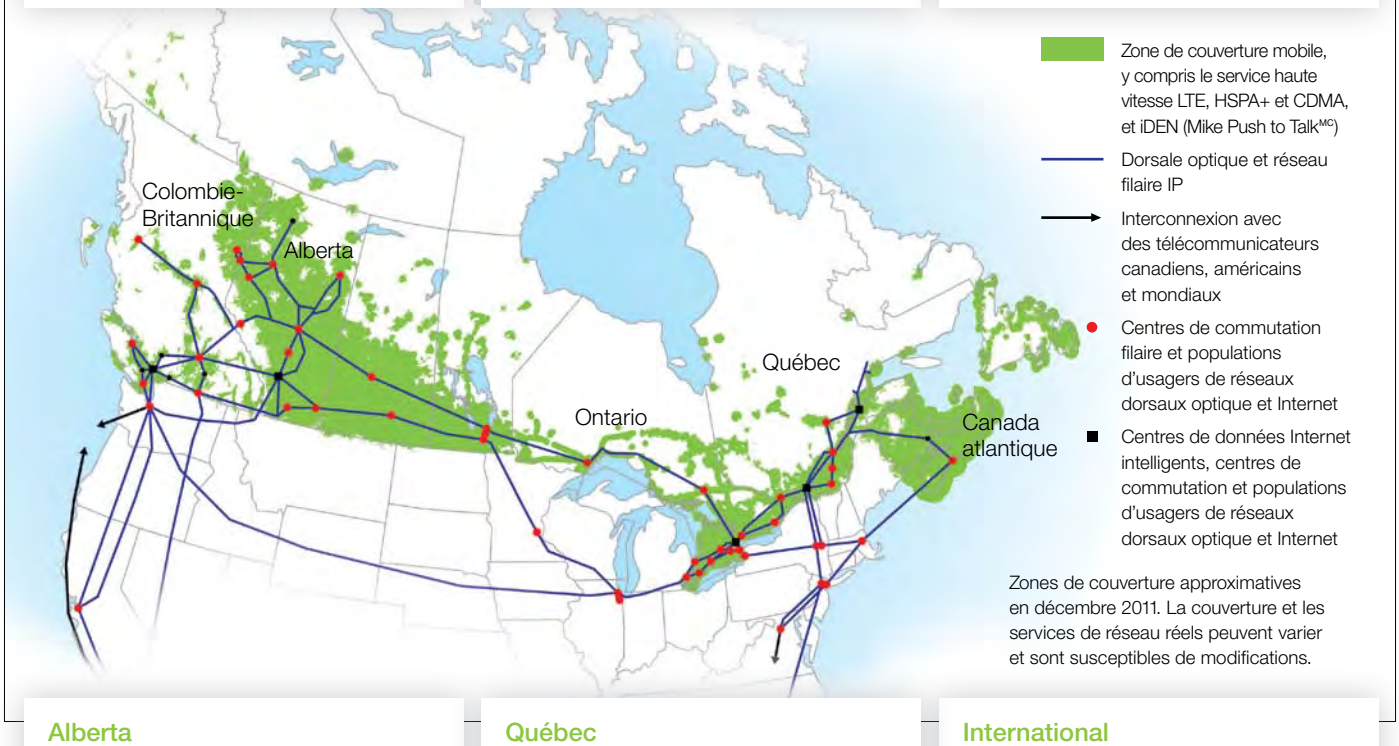
Membres de l'équipe : 8 100 (20 %)
Dépenses d'investissement en 2011 : 723 millions $
Comités d'investissement communautaire : Victoria, Vancouver et Thompson Okanagan

Ontario

Membres de l'équipe : 7 600 (19 %)
Dépenses d'investissement en 2011 : 172 millions $
Comités d'investissement communautaire : Toronto et Ottawa

Canada atlantique

Membres de l'équipe : 240 (1 %)
Dépenses d'investissement en 2011 : 3 millions $
Comité d'investissement communautaire : Canada atlantique



Alberta

Membres de l'équipe : 6 300 (15 %)
Dépenses d'investissement en 2011 : 640 millions $
Comités d'investissement communautaire : Calgary et Edmonton

Québec

Membres de l'équipe : 5 500 (13 %)
Dépenses d'investissement en 2011 : 271 millions $
Comités d'investissement communautaire : Montréal, Rimouski et Québec

International

Membres de l'équipe : 13 200 (32 %)
Dépenses d'investissement en 2011 : 17 millions $
Comités d'investissement communautaire : Les Philippines, Guatemala et El Salvador

revue financière

table des matières

faits saillants des données financières et opérationnelles de 2011 **27**
lettre du chef des services financiers aux investisseurs **28**
gouvernance d'entreprise **30**

statistiques financières et opérationnelles
information financière annuelle et trimestrielle consolidée 32
statistiques opérationnelles annuelles et trimestrielles 34
statistiques sectorielles annuelles et trimestrielles 36

rapport de gestion
mise en garde concernant les énoncés prospectifs 38
1. introduction 40
2. activités principales et stratégie 48
3. catalyseurs clés de rendement 50
4. capacités 52
5. analyse des résultats opérationnels 57
6. évolution de la situation financière 66
7. situation de trésorerie et sources de financement 68
8. estimations comptables critiques et faits nouveaux concernant les méthodes comptables 75
9. perspectives générales 79
10. risques et gestion des risques 82
11. définitions et rapprochements 100

états financiers consolidés
rapport de la direction 103
rapports des auditeurs 104
états financiers 106
notes annexes 111

ressources supplémentaires pour les investisseurs
glossaire 170
renseignements à l'intention des investisseurs 172
information en ligne 177
pourquoi investir dans TELUS couverture arrière

FAITS SAILLANTS DES DONNÉES FINANCIÈRES ET OPÉRATIONNELLES DE 2011

de plus en plus productifs

(en millions de dollars, sauf les montants par action)	**2011**	2010	Variation en %
Résultat			
Produits opérationnels	**10 397 $**	9 792 $	6,2
BAIIA[1]	**3 778 $**	3 650 $	3,5
Marge du BAIIA (%)	**36,3**	37,3	–
Bénéfice opérationnel	**1 968 $**	1 909 $	3,1
Marge opérationnelle (%)	**18,9**	19,5	–
Bénéfice net attribuable aux actions ordinaires et aux actions sans droit de vote	**1 219 $**	1 048 $	16,3
Bénéfice par action (BPA) – de base	**3,76 $**	3,27 $	15,0
BPA – de base ajusté[2]	**3,66 $**	3,33 $	9,9
Dividendes déclarés par action	**2,205 $**	2,00 $	10,3
Ratio de distribution (%)[1]	**62**	64	–
Situation financière			
Total de l'actif	**19 931 $**	19 624 $	1,6
Dette nette[1]	**6 959 $**	6 869 $	1,3
Total des capitaux investis[1]	**14 461 $**	14 649 $	(1,3)
Dette nette/total du capital investi (%)	**48,1**	46,9	–
Rendement des capitaux propres attribuables aux actions ordinaires (en %)[3]	**15,5**	13,8	–
Capitalisation boursière[4]	**18 274 $**	14 332 $	27,5
Situation de trésorerie et sources de financement			
Entrées liées aux activités opérationnelles	**2 550 $**	2 670 $	(4,5)
Dépenses d'investissement	**1 847 $**	1 721 $	7,3
Flux de trésorerie disponibles (avant dividendes)[1]	**997 $**	939 $	6,2
Ratio dette nette/BAIIA[1]	**1,8**	1,8	–
Secteur du service mobile			
Produits externes	**5 462 $**	5 012 $	9,0
BAIIA[1]	**2 186 $**	2 020 $	8,2
Marge du BAIIA sur le total des produits (%)	**39,7**	40,0	–
Secteur du service filaire			
Produits externes	**4 935 $**	4 780 $	3,2
BAIIA[1]	**1 592 $**	1 630 $	(2,3)
Marge du BAIIA sur le total des produits (%)	**31,2**	33,0	–
Connexions clients (en milliers au 31 décembre)			
Abonnés au service mobile	**7 340**	6 971	5,3
Lignes d'accès au réseau	**3 593**	3 739	(3,9)
Abonnés à Internet	**1 286**	1 229	4,6
Total des abonnés au service de télévision	**509**	314	62,1
Total des connexions clients	**12 728**	12 253	3,9

1 Pour consulter les définitions de ces mesures, voir la rubrique 11 du rapport de gestion qui figure dans le présent rapport.
2 À l'exclusion d'un ajustement fiscal favorable de 0,06 $ l'action et du gain réalisé à l'acquisition de Transactel de 0,04 $ l'action en 2011. À l'exclusion d'un ajustement fiscal favorable de 0,09 $ l'action en 2010, réduit par une perte découlant du remboursement d'une dette de 0,12 $ l'action et par une charge de financement réglementaire de 0,03 $ l'action.
3 Bénéfice attribuable aux actions ordinaires et aux actions sans droit de vote divisé par les capitaux propres trimestriels moyens attribuables aux actions ordinaires et aux actions sans droit de vote pour l'exercice.
4 Valeur de marché en fonction du cours de clôture des actions et du nombre d'actions en circulation en fin d'exercice.

Note : Certaines données comparatives ont été retraitées afin que leur présentation soit conforme à celle de 2011.

de plus en plus appréciés

En 2011, TELUS a enregistré une forte croissance financière et poursuivra sa création de valeur durable. Ce rendement s'inscrit dans la hausse rapide des produits tirés de nos deux secteurs d'activité, mobile et filaire. Grâce à nos vigoureux flux de trésorerie, nous avons pu financer les dépenses d'investissement stratégiques en cours et augmenter les dividendes, procurant ainsi aux investisseurs une valeur accrue.

Rendement financier de plus en plus solide

La stratégie à long terme de TELUS qui consiste à investir dans nos principaux actifs de réseau pour stimuler la croissance de la transmission des données, tant mobile que filaire, a produit une dynamique appréciable et augure le maintien des succès de la société. En 2011, les produits de nos activités ont dépassé le cap des 10 milliards de dollars, au-delà de la croissance prévue de six pour cent, et notre bénéfice par action (BPA) a augmenté de 15 pour cent, en raison de coûts de financement beaucoup plus faibles et d'un bénéfice opérationnel plus élevé.

Nous devons ces réalisations à une stratégie qui nous a permis d'obtenir en 2011 les meilleurs résultats du secteur dans de nombreux paramètres du sans-fil, tels le taux de désabonnement, l'ajout net au service postpayé et la croissance des produits et du BAIIA (bénéfice avant intérêts, impôts et amortissements). Par ailleurs, le déploiement de la technologie à large bande est à l'origine de la hausse exceptionnelle du nombre d'abonnés à Télé OPTIK. Les solutions intégrées de ce service ont fait grimper le nombre d'abonnés à Internet comme nous ne l'avions pas vu depuis des années.

Nous constatons une croissance bien supérieure à 10 pour cent dans nos deux secteurs d'activité, soit le service mobile (47 pour cent) et le service filaire (14 pour cent). La croissance du service mobile est attribuable à l'ajout constant de téléphones intelligents de pointe et au volume accru des données utilisées qui en découle, ainsi qu'à la hausse des produits tirés de l'itinérance mondiale. Celle de la transmission des données filaire est attribuable à la hausse des produits tirés du nombre accru d'abonnements à Télé OPTIK et à Internet haute vitesse, à plusieurs faibles hausses de prix, ainsi qu'à la prise de contrôle d'un centre de contact international.

Nos objectifs de 2012 indiqués au tableau reposent sur la dynamique créée en 2011. En 2012, TELUS prévoit une croissance des flux de trésorerie disponibles bien supérieure à 10 pour cent, compte tenu de la croissance du bénéfice qu'elle s'est fixée, de la stabilité des dépenses d'investissement et des impôts à payer et de la réduction des cotisations aux régimes de retraite. Les flux de trésorerie disponibles sont calculés avant les dividendes et les éventuels coûts liés à l'acquisition du spectre du sans-fil. Il est recommandé de lire ces objectifs à la lumière des hypothèses et mises en garde importantes concernant les énoncés prospectifs du rapport de gestion.

Il est à noter que les prochaines enchères du spectre du sans-fil pourraient occasionner d'importantes dépenses évaluées en centaines de millions de dollars vers la fin 2012 ou le début 2013. À titre indicatif, les fréquences du spectre obtenues lors des enchères de 2008 nous ont coûté 882 millions de dollars. Le nouveau spectre de 700 MHz est essentiel à la croissance soutenue de notre service mobile et aux projets d'étendre la technologie 4G LTE (d'après l'anglais *long-term evolution*) aux zones rurales du Canada. Notre excellente situation financière nous permet d'aller chercher un spectre de 700 MHz et éventuellement de 2,5 GHz, compte tenu de liquidités disponibles supérieures à 1 milliard de dollars, d'excellentes cotes de crédit et d'un accès facile aux marchés financiers.

Résolument en faveur de la prudence

Nous maintenons un juste équilibre entre les intérêts des actionnaires et ceux des créanciers en suivant rigoureusement nos politiques financières à long terme, comme notre ligne directrice sur le ratio de distribution et notre politique sur le niveau d'endettement. Le respect rigoureux de ces politiques prudentes procure à TELUS un accès rapide aux marchés du crédit pour refinancer la dette à long terme qui vient à échéance bientôt en 2012, soit une somme relativement modique de 300 millions de dollars.

En 2011, nous avons refinancé 1,1 milliard de dollars par l'émission de billets à 3,65 pour cent sur 5 ans pour un produit de 600 millions de dollars et l'émission de papier commercial à faible taux. Les billets représentaient la dernière de trois émissions de titres de créance ayant débuté à la fin de 2009 et totalisant 2,6 milliards de dollars. Ces émissions ont permis de rembourser toute notre dette en dollars américains dont le taux d'intérêt réel était de 8,5 pour cent. Les nouvelles émissions ont un taux d'intérêt moyen pondéré de 4,7 pour cent, ce qui permet de réduire les charges d'intérêts d'environ

objectifs consolidés et sectoriels pour 2012 et croissance prévue

Produits	BAIIA	Bénéfice par action – de base (BPA)	Dépenses d'investissement
10,7 à 11,0 milliards $	3,8 à 4,0 milliards $	3,75 $ à 4,15 $	Environ 1,85 milliard $
3 à 6 %	**1 à 6 %**	**0 à 10 %**	**aucun changement**
Produits tirés du service mobile	**BAIIA tiré du service mobile**	**Produits tirés du service filaire**	**BAIIA tiré du service filaire**
5,75 à 5,9 milliards $	2,3 à 2,4 milliards $	4,95 à 5,1 milliards $	1,5 à 1,6 milliard $
5 à 8 %	**5 à 10 %**	**0 à 3 %**	**(6) à 1 %**

120 millions de dollars par an. TELUS devrait continuer à profiter d'une légère baisse des coûts de financement en 2012.

En novembre, nous avons obtenu une nouvelle facilité de crédit bancaire de 2 milliards de dollars sur cinq ans d'un syndicat de 15 institutions financières, qui procure à TELUS les liquidités nécessaires et qui agit comme filet de sécurité pour son programme de papier commercial à faible taux.

Notre santé financière nous a permis de faire des cotisations discrétionnaires à nos régimes de retraite à prestations déterminées, soit 200 millions de dollars en janvier 2011 et 100 millions de dollars en janvier 2012. Ces cotisations fiscalement avantageuses ont une incidence favorable sur le bénéfice et maintiennent le financement de nos régimes de retraite parmi les meilleurs dans le milieu des grandes entreprises du Canada.

L'initiative de TELUS de donner des précisions sur notre modèle de croissance des dividendes s'est avérée une mesure clé de 2011 pour les actionnaires aux prises avec la volatilité des marchés boursiers, et les rendements négatifs qui en découlent, causée par l'incertitude économique mondiale. En mai, la société a annoncé qu'elle comptait poursuivre jusqu'en 2013 les augmentations biannuelles des dividendes, déclarées normalement en mai et en novembre, et qui devraient être de l'ordre de 10 pour cent par an. Il est entendu que les décisions sur les dividendes dépendent toujours de l'évaluation trimestrielle que fait le conseil des perspectives et de la situation financière de la société.

En 2011, les actionnaires de TELUS ont obtenu un rendement total, dividendes compris, de 32 pour cent comparativement au rendement total de moins neuf pour cent enregistré par l'indice composé de la Bourse de Toronto.

L'excellence pour mission

Notre présentation de l'information continue à récolter des reconnaissances indépendantes. Notre rapport annuel de 2010 a été classé huitième au monde par le *Annual Report on Annual Reports*, classement mondial portant sur 1 500 sociétés. Le *IR Magazine*, dans son étude auprès de plus de 250 professionnels en placement, a attribué à TELUS au début de 2012 le prix du meilleur rapport financier au Canada et a classé au quatrième rang son programme de relations avec les investisseurs.

Dans le même ordre d'idées, l'Institut Canadien des Comptables Agréés (ICCA) a décerné à TELUS pour la quatrième fois en cinq ans le Grand prix d'excellence en matière d'information d'entreprise, qui est le prix le plus prestigieux de l'ICCA au Canada. Nous avons également reçu une mention d'honneur (la deuxième) pour l'excellence de l'information sur le développement durable.

De plus en plus appréciés

Sur notre lancée de 2011, nous abordons nos projets avec optimisme tout en prenant garde aux nombreux risques qui nous guettent, qu'ils proviennent de la concurrence, de nos besoins en spectre ou de toute autre cause. Cet éclairage favorable se reflète autant dans nos objectifs de 2012 que dans la clarté de notre modèle de croissance du dividende jusqu'en 2013.

Notre santé financière, notre détermination à suivre notre stratégie de croissance et le respect rigoureux de nos politiques financières assurent à TELUS un succès soutenu et devraient procurer aux investisseurs de plus en plus de valeur.

Cordialement,

Robert McFarlane
Vice-président à la direction et chef des services financiers
Le 23 février 2012

de plus en plus résolus

Chez TELUS, nous sommes résolus à faire preuve d'excellence en fait de gouvernance d'entreprise et de présentation d'une information fidèle et complète. Afin de demeurer chefs de file en matière de gouvernance, nous nous efforçons d'établir des normes de haut niveau et sommes continuellement à la recherche de nouvelles approches pour accroître la transparence et l'intégrité de nos gestes.

Résolument axés sur la bonne gouvernance

Chaque année, des améliorations nous aident à garantir une bonne gouvernance et à accroître la confiance des investisseurs. Parmi les pratiques que nous avons adoptées en 2011 :

- Nous avons procédé volontairement au premier vote consultatif annuel sur la rémunération de la haute direction, vote qui a reçu l'approbation de 80 pour cent des actionnaires
- Nous avons réparti les responsabilités de surveillance des risques clés entre l'ensemble du conseil et ses différents comités et mis en œuvre un rapport trimestriel amélioré sur les risques clés par les propriétaires de risque
- Nous avons redoublé d'efforts dans l'évaluation des risques de fraude et créé un comité antifraude qui surveille les questions relatives à la fraude interne et externe
- Nous avons adopté volontairement une politique de conduite fiscale et de gestion des risques pour améliorer la gestion et l'atténuation des risques potentiels.

Désireux de demeurer en tête en matière de gouvernance, nous privilégions une approche proactive qui va souvent au-delà de ce que la loi nous prescrit. Voici certaines de nos pratiques volontaires :

- Élire les administrateurs selon une politique de vote majoritaire
- Continuer d'accroître la participation des actionnaires et d'améliorer la communication à l'aide de l'adresse board@telus.com qui permet de transmettre au conseil des questions relatives aux actionnaires

- Améliorer continuellement notre programme de gouvernance des risques :
  - en faisant participer les membres du conseil à notre sondage sur l'évaluation des risques internes
  - en évaluant les perceptions de la résilience, de l'intérêt et de la tolérance à l'égard du risque et en intégrant la gestion de risques dans les processus décisionnels clés
  - en vérifiant les corrélations entre les risques clés, notamment ceux qui ont un impact sur l'expérience client
- Assurer une vérification indépendante des renseignements choisis tirés du rapport sur la responsabilité sociale de la société (RSS)
- Respecter les dispositions sur la définition d'indépendance des normes de gouvernance de la Bourse de New York
- Mettre à la disposition du public nos politiques sur la communication de l'information et les opérations d'initiés à l'adresse **telus.com/governance**, ainsi que le manuel intégral de directives du conseil, dont les mandats des divers comités.

De plus en plus soucieux de l'intégrité au travail

Nous savons que notre mode de travail est tout aussi important que le travail lui-même, c'est pourquoi nous veillons à ce que les membres de l'équipe souscrivent aux plus hautes normes de comportement éthique et d'intégrité dans les relations avec toutes les parties concernées. Chaque année, nous nous renseignons sur les meilleures pratiques et les nouvelles lois sur l'éthique dans les milieux commercial et juridique à l'échelle mondiale dans le but d'actualiser notre politique. En 2011, nous avons amélioré l'information sur la concurrence loyale et la collaboration efficace avec les gouvernements.

Nous avons aussi mis à jour notre cours obligatoire en ligne. Le cours sur l'intégrité 2011 TELUS aide les membres de l'équipe et les contractuels à prendre des décisions judicieuses concernant l'éthique, le respect en milieu de travail, la sécurité et la confidentialité. Au début 2012, nous adoptons un code de conduite pour les fournisseurs qui s'appuie sur des principes commerciaux universellement reconnus et qui est conforme aux meilleures pratiques partout dans le monde.

Nous maintenons la LigneÉthique réservée aux questions et aux plaintes anonymes et confidentielles sur la comptabilité, les contrôles internes ou les questions d'éthique. Ce service, assuré par une entreprise indépendante, est offert dans plusieurs langues, 24 heures sur 24, aux appelants internes et externes.

En 2011, la LigneÉthique a reçu 302 appels, dont 265 portaient sur des plaintes ou des demandes de conseils à l'égard de situations éthiques. Chaque plainte a fait l'objet d'une enquête, a été judicieusement réglée et communiquée au comité des ressources humaines et de la rémunération et au comité d'audit. Le bureau d'éthique a relevé 65 infractions à la politique, mais aucune n'impliquait une fraude de la part d'un membre de l'équipe jouant un rôle important dans les contrôles internes de l'information financière. De toutes les plaintes déposées au bureau d'éthique depuis sa création en 2003, aucune infraction ne comportait de fraude reliée à l'information financière.

Résolus à accroître la confiance des investisseurs

Tenir les investisseurs informés et au fait des nouveautés constitue une priorité majeure chez TELUS et fait partie intégrante de notre approche proactive des relations avec les investisseurs. En 2011, TELUS a participé à de nombreuses activités destinées aux investisseurs, dont cinq conférences téléphoniques en webdiffusion, quatre présentations sur le secteur et plusieurs tournées à l'intention des investisseurs. Pour les visionner ou pour vous renseigner sur les activités à venir, visitez **telus.com/investors**. En 2011, les membres de la direction de TELUS ont rencontré plus de 160 investisseurs institutionnels (représentant la majorité de l'actionnariat de TELUS, des porteurs de titres de créance et d'éventuels investisseurs intéressés par l'acquisition de titres de participation) au Canada, aux États-Unis et en Europe.

En 2011, nous avons encore une fois été reconnus pour l'excellence de notre gouvernance d'entreprise et de notre communication de l'information financière.

- Le rapport annuel de TELUS a été classé huitième au monde par l'étude internationale *Annual Report on Annual Reports* et TELUS est la seule société à avoir figuré huit années consécutives dans les dix premières places du palmarès.
- Notre trousse d'information aux actionnaires de 2010 (rapports annuels et trimestriels, rapports sur le développement durable, information sur la gouvernance d'entreprise et site Web) a une fois de plus été nommée meilleure au Canada par l'Institut Canadien des Comptables Agréés (ICCA) lors de la remise de prix annuelle en matière d'information sur l'entreprise. Le Rapport sur la RSS de TELUS s'est classé deuxième au palmarès de l'ICCA.

Scannez ce code ou visitez **telus.com/governance** et cliquez sur le lien Français pour une description complète des pratiques de gouvernance de TELUS, y compris une comparaison de nos pratiques et de celles qu'exige la Bourse de New York, ou consultez la circulaire d'information de 2012 de TELUS.

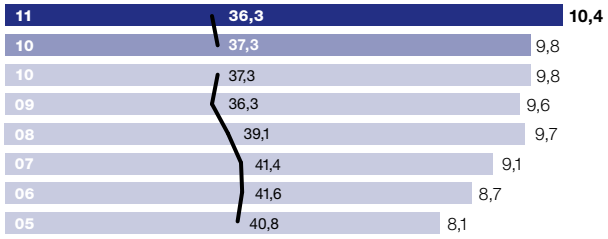
INFORMATION FINANCIÈRE ANNUELLE CONSOLIDÉE

Consolidé	Après le passage aux IFRS[1]		Avant le passage aux IFRS					
Compte de résultats (en millions)	**2011**	2010	2010	2009	2008	2007	2006	2005
Produits opérationnels[2]	**10 397 $**	9 792 $	9 779 $	9 606 $	9 653 $	9 074 $	8 681 $	8 143 $
Charges opérationnelles avant coûts de restructuration et amortissements[3]	**6 584**	6 062	6 062	5 925	5 815	5 465	4 998	4 769
Coûts de restructuration	**35**	80	74	190	59	20	68	54
BAIIA	**3 778**	3 650	3 643	3 491	3 779	3 589	3 615	3 320
Amortissements	**1 810**	1 741	1 735	1 722	1 713	1 615	1 576	1 624
Bénéfice opérationnel	**1 968**	1 909	1 908	1 769	2 066	1 974	2 039	1 696
Autres charges, montant net	**–**	–	32	32	36	36	28	18
Coûts de financement avant la perte au titre du remboursement de la dette	**377**	470	458	433	463	440	505	590
Perte au titre du remboursement de la dette	**–**	52	52	99	–	–	–	33
Bénéfice avant impôt	**1 591**	1 387	1 366	1 205	1 567	1 498	1 506	1 055
Impôt sur les bénéfices	**376**	335	328	203	436	233	353	330
Bénéfice net	**1 215 $**	1 052 $	1 038 $	1 002 $	1 131 $	1 265 $	1 153 $	725 $
Bénéfice net attribuable aux actions ordinaires et aux actions sans droit de vote	**1 219 $**	1 048 $	1 034 $	998 $	1 128 $	1 258 $	1 145 $	717 $

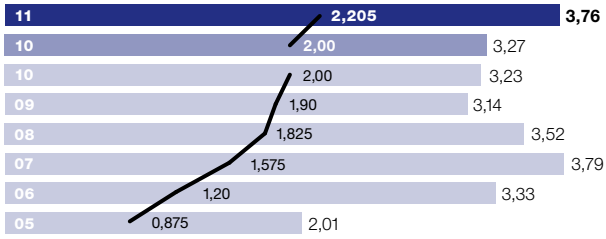
Information sur les actions[4]	**2011**	2010	2010	2009	2008	2007	2006	2005
Nombre moyen d'actions en circulation – de base (en millions)	**324**	320	320	318	320	332	344	357
Nombre d'actions en circulation en fin d'exercice (en millions)	**325**	322	322	318	318	324	338	350
Bénéfice par action – de base	**3,76 $**	3,27 $	3,23 $	3,14 $	3,52 $	3,79 $	3,33 $	2,01 $
Dividendes déclarés par action	**2,205**	2,00	2,00	1,90	1,825	1,575	1,20	0,875

Situation financière (en millions)	**2011**	2010	2010	2009	2008	2007	2006	2005
Immobilisations, au coût[5]	**36 586 $**	35 203 $	35 100 $	34 357 $	32 581 $	30 129 $	28 661 $	27 456 $
Amortissements cumulés[5]	**22 469**	21 220	22 244	21 480	20 098	19 007	17 679	16 514
Total de l'actif	**19 931**	19 624	19 599	19 219	19 021	16 849	16 522	16 208
Dette nette[6]	**6 959**	6 869	6 869	7 312	7 286	6 141	6 278	6 294
Total des capitaux investis[7]	**14 461**	14 649	15 088	14 959	14 524	13 100	13 253	13 190
Dette à long terme	**5 508**	5 209	5 313	6 090	6 348	4 584	3 475	4 616
Capitaux propres	**7 513**	7 781	8 201	7 575	7 108	6 855	6 975	6 896

PRODUITS OPÉRATIONNELS ET MARGE DU BAIIA[8] (en milliards de dollars et en pourcentage)



BÉNÉFICE DE BASE ET DIVIDENDES PAR ACTION (en dollars)



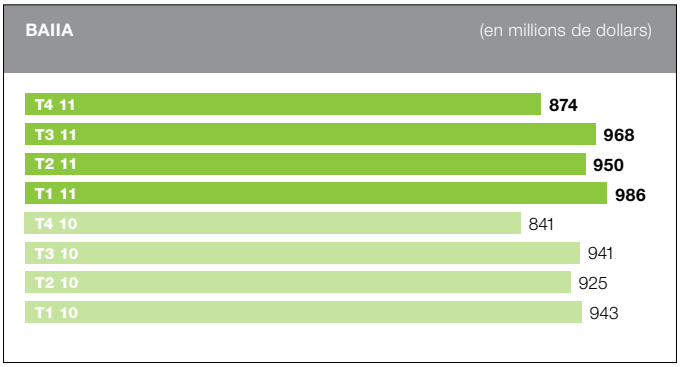
INFORMATION FINANCIÈRE TRIMESTRIELLE CONSOLIDÉE

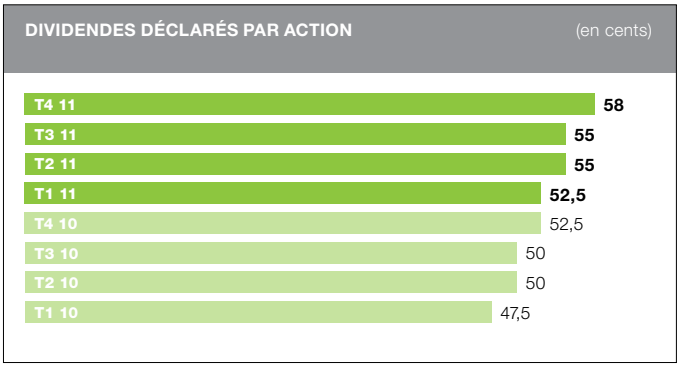
Consolidé								
Compte de résultats (en millions)	**T4 2011**	**T3 2011**	**T2 2011**	**T1 2011**	T4 2010	T3 2010	T2 2010	T1 2010
Produits opérationnels[2]	**2 690 $**	**2 622 $**	**2 554 $**	**2 531 $**	2 554 $	2 461 $	2 400 $	2 377 $
Charges opérationnelles avant coûts de restructuration et amortissements	**1 800**	**1 651**	**1 592**	**1 541**	1 675	1 503	1 456	1 428
Coûts de restructuration	**16**	**3**	**12**	**4**	38	17	19	6
BAIIA	**874**	**968**	**950**	**986**	841	941	925	943
Amortissements	**481**	**443**	**442**	**444**	445	433	409	454
Bénéfice opérationnel	**393**	**525**	**508**	**542**	396	508	516	489
Autres charges, montant net	**–**	**–**	**–**	**–**	–	–	–	–
Coûts de financement	**87**	**92**	**94**	**104**	105	133	117	115
Perte au titre du remboursement de la dette	**–**	**–**	**–**	**–**	–	52	–	–
Bénéfice avant impôt	**306**	**433**	**414**	**438**	291	323	399	374
Impôt sur les bénéfices	**69**	**107**	**90**	**110**	65	72	97	101
Bénéfice net	**237 $**	**326 $**	**324 $**	**328 $**	226 $	251 $	302 $	273 $
Bénéfice net attribuable aux actions ordinaires et aux actions sans droit de vote	**246 $**	**325 $**	**321 $**	**327 $**	225 $	250 $	301 $	272 $

Information sur les actions[4]	**T4 2011**	**T3 2011**	**T2 2011**	**T1 2011**	T4 2010	T3 2010	T2 2010	T1 2010
Nombre moyen d'actions en circulation – de base (en millions)	**325**	**325**	**324**	**324**	322	321	319	318
Nombre d'actions en circulation en fin de période (en millions)	**325**	**325**	**324**	**324**	322	321	319	318
Bénéfice par action – de base	**0,76 $**	**1,00 $**	**0,99 $**	**1,01 $**	0,70 $	0,78 $	0,94 $	0,85 $
Dividendes déclarés par action	**0,58**	**0,55**	**0,55**	**0,525**	0,525	0,50	0,50	0,475

1 Les Normes internationales d'information financière (« IFRS ») publiées par le Conseil des normes comptables internationales. La date de passage aux IFRS-CNCI par la société est le 1er janvier 2010 et la date de leur adoption est le 1er janvier 2011.
2 Les IFRS comportent certains produits qui, avant le passage aux IFRS, étaient classés comme recouvrement de charges ou sous Autres charges, montant net.
3 En 2007, la société a instauré le règlement en espèces net dans le cas des options d'achat d'actions attribuées avant 2005, qui s'est traduit par une charge avant impôt supplémentaire de 169 millions de dollars pour cet exercice.
4 Actions ordinaires et actions sans droit de vote.
5 Comprend les immobilisations corporelles et les immobilisations incorporelles.
6 Calcul de la dette à long terme, à l'exclusion des frais d'émission des titres de créance non amortis, de la tranche à court terme de la dette à long terme, du passif de couverture net reporté ayant trait aux billets en dollars américains et des emprunts à court terme, moins la trésorerie et les placements temporaires.
7 Dette nette plus les capitaux propres, à l'exclusion du cumul des autres éléments du résultat global.
8 La marge du BAIIA de 2007 a été rajustée pour exclure une charge supplémentaire de 169 millions de dollars concernant l'instauration du règlement en espèces net dans le cas des options d'achat d'actions attribuées avant 2005.

Note : Certaines données comparatives ont été retraitées afin que leur présentation soit conforme à celle de 2011.

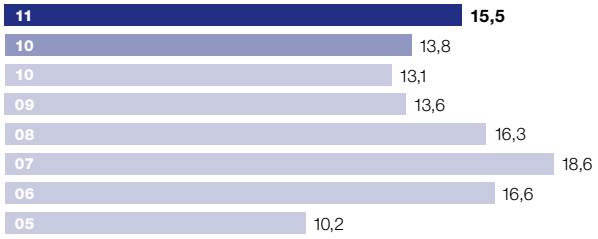




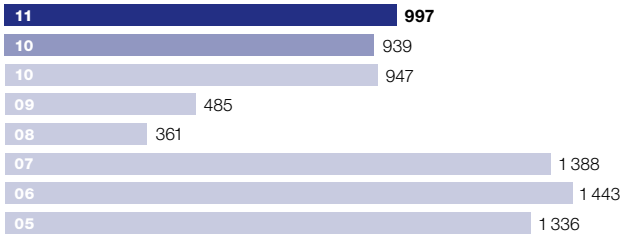
STATISTIQUES OPÉRATIONNELLES ANNUELLES

Consolidé	Après le passage aux IFRS[1]		Avant le passage aux IFRS					
	2011	2010	2010	2009	2008	2007	2006	2005
Information tirée des tableaux des flux de trésorerie								
Entrées liées aux activités opérationnelles (en millions)	**2 550 $**	2 670 $	2 570 $	2 904 $	2 819 $	3 172 $	2 804 $	2 915 $
Sorties liées aux activités d'investissement (en millions)	**(1 968)**	(1 731)	(1 731)	(2 128)	(3 433)	(1 772)	(1 675)	(1 355)
Entrées (sorties) liées aux activités de financement (en millions)	**(553)**	(963)	(863)	(739)	598	(1 369)	(1 149)	(2 448)
Indicateurs de rendement								
Ratio de distribution[2]	**62 %**	64 %	65 %	61 %	54 %	47 %	45 %	55 %
Rendement des capitaux propres attribuables aux actions ordinaires[3]	**15,5 %**	13,8 %	13,1 %	13,6 %	16,3 %	18,6 %	16,6 %	10,2 %
Rendement de l'actif[4]	**12,8 %**	13,6 %	13,1 %	15,1 %	14,8 %	18,8 %	17,0 %	18,0 %
Ratios d'endettement et de couverture								
Ratio de couverture des intérêts par le BAIIA[5]	**10,1**	7,1	7,3	6,9	8,3	8,2	7,3	5,4
Ratio dette nette/BAIIA[6]	**1,8**	1,8	1,8	2,0	1,9	1,7	1,7	1,9
Dette nette/total des capitaux investis	**48,1 %**	46,9 %	45,5 %	48,9 %	50,2 %	46,9 %	47,4 %	47,7 %
Autres mesures								
Flux de trésorerie disponibles (en millions)[7]	**997 $**	939 $	947 $	485 $	361 $	1 388 $	1 443 $	1 336 $
Dépenses d'investissement (en millions)	**1 847 $**	1 721 $	1 721 $	2 103 $	1 859 $	1 770 $	1 618 $	1 319 $
Paiement au titre du spectre du sans-fil (en millions)	**–**	–	–	–	882 $	–	–	–
Intensité des dépenses d'investissement[8]	**18 %**	18 %	18 %	22 %	19 %	20 %	19 %	16 %
Intensité des dépenses d'investissement,[8] y compris le paiement au titre du spectre du sans-fil	**18 %**	18 %	18 %	22 %	28 %	20 %	19 %	16 %
Total des connexions clients (en milliers)[9]	**12 728**	12 253	12 253	11 875	11 603	11 111	10 715	10 211
Information liée aux employés								
Total des salaires et des avantages (en millions)[10]	**2 258 $**	2 205 $	2 233 $	2 303 $	2 326 $	2 329 $	2 028 $	1 897 $
Total de l'effectif actif[11]	**41 100**	34 800	34 800	36 400	36 600	34 200	31 900	29 800
Effectif en équivalent temps plein (ETP)[12]	**40 100**	33 900	33 900	35 300	35 900	33 400	31 100	n.s.
BAIIA par l'effectif en ETP moyen (en milliers)[12,13]	**102 $**	109 $	109 $	106 $	111 $	117 $	126 $	n.s.

RENDEMENT DES CAPITAUX PROPRES ATTRIBUABLES AUX ACTIONS ORDINAIRES (en pourcentage)



FLUX DE TRÉSORERIE DISPONIBLES (en millions de dollars)



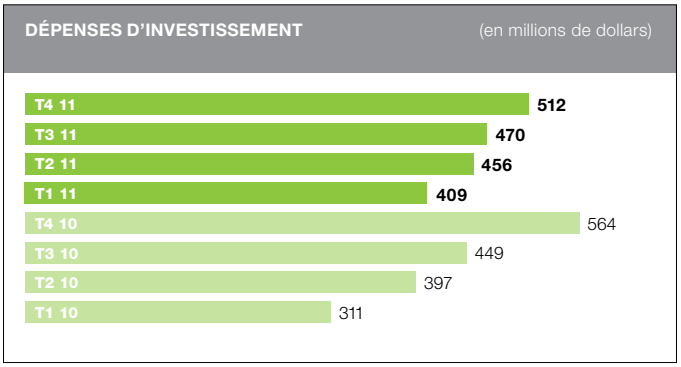
STATISTIQUES OPÉRATIONNELLES TRIMESTRIELLES

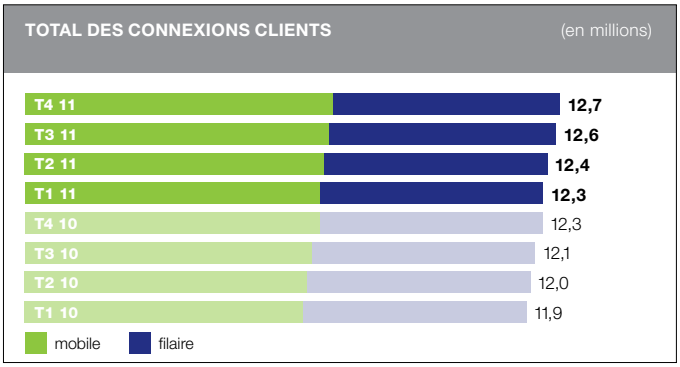
Consolidé	T4 2011	T3 2011	T2 2011	T1 2011	T4 2010	T3 2010	T2 2010	T1 2010
Information tirée des tableaux des flux de trésorerie								
Entrées liées aux activités opérationnelles (en millions)	**742 $**	**837 $**	**517 $**	**454 $**	638 $	906 $	523 $	603 $
Sorties liées aux activités d'investissement (en millions)	**(548)**	**(438)**	**(466)**	**(516)**	(501)	(445)	(389)	(396)
Entrées (sorties) liées aux activités de financement (en millions)	**(204)**	**(364)**	**(53)**	**68**	(170)	(452)	(139)	(202)
Indicateurs de rendement								
Ratio de distribution[2]	**62 %**	**59 %**	**63 %**	**61 %**	64 %	s.o.	s.o.	s.o.
Rendement des capitaux propres attribuables aux actions ordinaires[3]	**15,5 %**	**15,1 %**	**14,3 %**	**14,3 %**	13,8 %	s.o.	s.o.	s.o.
Rendement de l'actif[4]	**12,8 %**	**12,2 %**	**12,5 %**	**12,6 %**	13,6 %	s.o.	s.o.	s.o.
Ratios d'endettement et de couverture								
Ratio de couverture des intérêts par le BAIIA[5]	**10,1**	**9,6**	**7,8**	**7,4**	7,1	s.o.	s.o.	s.o.
Ratio dette nette/BAIIA[6]	**1,8**	**1,8**	**1,9**	**1,9**	1,8	s.o.	s.o.	s.o.
Dette nette/total des capitaux investis	**48,1 %**	**47,0 %**	**47,1 %**	**46,4 %**	46,9 %	46,8 %	49,0 %	48,9 %
Autres mesures								
Flux de trésorerie disponibles (en millions)[7]	**204 $**	**345 $**	**286 $**	**162 $**	115 $	338 $	239 $	247 $
Dépenses d'investissement (en millions)	**512 $**	**470 $**	**456 $**	**409 $**	564 $	449 $	397 $	311 $
Paiement au titre du spectre du sans-fil (en millions)	**–**	**–**	**–**	**–**	–	–	–	–
Intensité des dépenses d'investissement[8]	**19 %**	**18 %**	**18 %**	**16 %**	22 %	18 %	17 %	13 %
Intensité des dépenses d'investissement,[8] y compris le paiement au titre du spectre du sans-fil	**19 %**	**18 %**	**18 %**	**16 %**	22 %	18 %	17 %	13 %
Total des connexions clients (en milliers)[9]	**12 728**	**12 571**	**12 431**	**12 308**	12 253	12 129	11 979	11 893
Information liée aux employés								
Total des salaires et des avantages (en millions)	**595 $**	**569 $**	**560 $**	**534 $**	546 $	552 $	559 $	548 $

s.o. – sans objet; n.s. – non significatif

1 Les Normes internationales d'information financière (« IFRS ») publiées par le Conseil des normes comptables internationales. La date de passage aux IFRS-CNCI par la société est le 1er janvier 2010 et la date de leur adoption est le 1er janvier 2011.
2 Le dernier dividende trimestriel déclaré par action, au cours de la période pertinente de l'exercice, annualisé, divisé par la somme du bénéfice de base par action déclaré au cours des quatre derniers trimestres.
3 Le bénéfice attribuable aux actions ordinaires et aux actions sans droit de vote divisé par les capitaux propres trimestriels moyens attribuables aux actions ordinaires et aux actions sans droit de vote pour la période de 12 mois. Les ratios trimestriels sont calculés sur 12 mois.
4 Les entrées liées aux activités opérationnelles divisées par l'actif total. Les ratios trimestriels sont fondés sur les flux de trésorerie liés aux activités opérationnelles sur 12 mois.
5 Le BAIIA excluant les coûts de restructuration, divisé par les coûts de financement avant les gains liés au rachat et au remboursement de dettes, calculé sur 12 mois. Ce ratio ajusté pour exclure la perte sur le remboursement de la dette à long terme au troisième trimestre de 2010 a été de 8,3 au deuxième trimestre de 2011, de 8,2 au premier trimestre de 2011 et de 7,9 au quatrième trimestre de 2010.
6 La dette nette à la fin de la période, divisée par le BAIIA sur 12 mois, à l'exclusion de coûts de restructuration.
7 Le BAIIA ajusté pour tenir compte des versements qui s'ajoutent aux frais liés à la rémunération à base d'actions, aux initiatives de restructuration et aux régimes à prestations déterminées, et déduction faite des intérêts en espèces, de l'impôt en espèces, des dépenses d'investissement et du paiement au titre du spectre du sans-fil. En 2011, TELUS a également déduit du BAIIA le gain de 17 millions de dollars lié à Transactel.
8 Les dépenses d'investissement divisées par les produits opérationnels.
9 La somme des abonnés au service mobile, des lignes d'accès au réseau et des abonnés à Internet et à la télévision (Télé OPTIK de TELUS et TELUS TV Satellite).
10 Comprend la charge afférente au règlement en espèces net de 169 millions de dollars en 2007.
11 À l'exclusion de l'effectif de TELUS International, le total de l'effectif actif était de 27 800 en 2011, de 26 400 en 2010, de 27 700 en 2009, de 28 700 en 2008, de 27 500 en 2007, de 27 100 en 2006 et de 26 500 en 2005. En 2009, TELUS a fait l'acquisition de Black's Photo, ajoutant 1 250 employés à son effectif.
12 La mesure de l'effectif en ETP n'est pas fournie pour l'exercice 2005, puisqu'elle ne tient pas compte des heures supplémentaires réelles de l'effectif en équivalent en raison de l'interruption de travail.
13 Le BAIIA excluant les coûts de restructuration, divisé par l'effectif en ETP moyen. Pour 2007, le BAIIA exclut la charge afférente au règlement en espèces net de 169 millions de dollars.

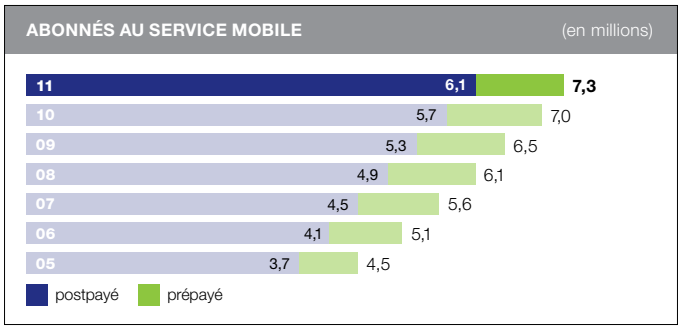
Note : Certaines données comparatives ont été retraitées afin que leur présentation soit conforme à celle de 2011.

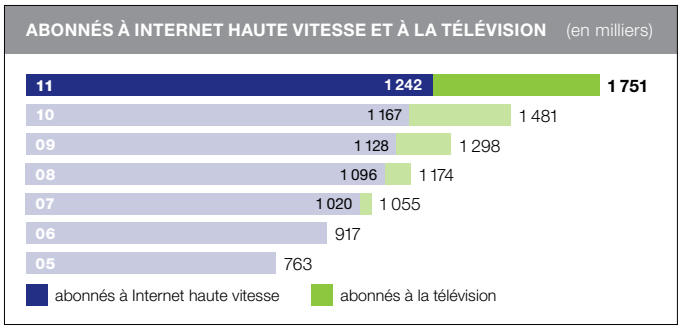




STATISTIQUES SECTORIELLES ANNUELLES

	Après le passage aux IFRS[1]		Avant le passage aux IFRS					
	2011	2010	2010	2009	2008	2007	2006	2005
Secteur mobile								
Produits opérationnels (en millions)[2]	**5 500 $**	5 045 $	5 047 $	4 735 $	4 660 $	4 291 $	3 881 $	3 319 $
Charges opérationnelles avant coûts de restructuration et amortissements[3]	**3 312**	3 021	3 012	2 790	2 647	2 384	2 122	1 874
Coûts de restructuration (en millions)	**2**	4	4	12	8	1	6	–
BAIIA (en millions)	**2 186 $**	2 020 $	2 031 $	1 933 $	2 005 $	1 906 $	1 753 $	1 445 $
BAIIA[4] à l'exclusion des frais d'acquisition (en millions)	**2 880 $**	2 618 $	2 629 $	2 472 $	2 587 $	2 495 $	2 286 $	1 939 $
Marge du BAIIA[4]	**39,7 %**	40,0 %	40,2 %	40,8 %	43,0 %	45,0 %	45,2 %	43,5 %
Dépenses d'investissement (en millions)	**508 $**	463 $	463 $	770 $	548 $	551 $	427 $	405 $
Paiement au titre du spectre du sans-fil (en millions)	**–**	–	–	–	882 $	–	–	–
Flux de trésorerie (en millions)[4,5]	**1 678 $**	1 557 $	1 568 $	1 163 $	1 457 $	1 379 $	1 326 $	1 040 $
Flux de trésorerie,[4,5] y compris le paiement au titre du spectre du sans-fil (en millions)	**1 678 $**	1 557 $	1 568 $	1 163 $	575 $	1 379 $	1 326 $	1 040 $
Ajouts bruts d'abonnés au service mobile (en milliers)	**1 798**	1 710	1 710	1 599	1 655	1 434	1 293	1 279
Ajouts nets d'abonnés au service mobile (en milliers)	**369**	447	447	406	561	515	535	584
Abonnés au service mobile (en milliers)	**7 340**	6 971	6 971	6 524	6 129	5 568	5 056	4 521
Part du marché du service mobile, en fonction des abonnés	**28 %**	28 %	28 %	28 %	28 %	27 %	27 %	27 %
Produits mensuels moyens par appareil d'abonné (PMAA)	**59 $**	58 $	58 $	58 $	63 $	64 $	63 $	62 $
PMAA tirés des services de transmission de données	**20 $**	14 $	14 $	12 $	10 $	7 $	5 $	3 $
Nombre moyen de minutes par abonné par mois	**332**	361	361	392	411	404	403	399
Frais d'acquisition par ajout brut	**386 $**	350 $	350 $	337 $	351 $	395 $	412 $	386 $
Taux de désabonnement mensuel	**1,68 %**	1,57 %	1,57 %	1,58 %	1,57 %	1,45 %	1,33 %	1,39 %
Population desservie par le numérique (en millions)[6]	**34,4**	33,8	33,8	33,1	32,6	31,6	31,0	30,6
Secteur filaire								
Produits opérationnels (en millions)[2]	**5 099 $**	4 935 $	4 920 $	5 033 $	5 152 $	4 924 $	4 921 $	4 938 $
Charges opérationnelles avant coûts de restructuration et amortissements[3]	**3 474**	3 229	3 238	3 297	3 327	3 222	2 997	3 009
Coûts de restructuration (en millions)	**33**	76	70	178	51	19	62	54
BAIIA (en millions)	**1 592 $**	1 630 $	1 612 $	1 558 $	1 774 $	1 683 $	1 862 $	1 875 $
Marge du BAIIA[4]	**31,2 %**	33,0 %	32,8 %	31,0 %	34,4 %	37,1 %	37,8 %	38,0 %
Dépenses d'investissement (en millions)	**1 339 $**	1 258 $	1 258 $	1 333 $	1 311 $	1 219 $	1 191 $	914 $
Flux de trésorerie (en millions)[4,5]	**253 $**	372 $	354 $	225 $	463 $	609 $	671 $	961 $
Lignes d'accès au réseau en service (en milliers)	**3 593**	3 739	3 739	3 966	4 176	4 333	4 548	4 691
Abonnés à Internet haute vitesse (en milliers)	**1 242**	1 167	1 167	1 128	1 096	1 020	917	763
Abonnés à Internet commuté (en milliers)	**44**	62	62	87	124	155	194	236
Total des abonnés à la télévision (en milliers)	**509**	314	314	170	78	35	–	–





STATISTIQUES SECTORIELLES TRIMESTRIELLES

	T4 2011	T3 2011	T2 2011	T1 2011	T4 2010	T3 2010	T2 2010	T1 2010
Secteur mobile								
Produits opérationnels (en millions)[2]	**1 433 $**	**1 407 $**	**1 343 $**	**1 317 $**	1 346 $	1 290 $	1 225 $	1 184 $
Charges opérationnelles avant coûts de restructuration et amortissements	**933**	**836**	**777**	**766**	875	754	705	687
Coûts de restructuration (en millions)	**–**	**1**	**1**	**–**	–	2	–	2
BAIIA (en millions)	**500 $**	**570 $**	**565 $**	**551 $**	471 $	534 $	520 $	495 $
BAIIA à l'exclusion des frais d'acquisition (en millions)	**707 $**	**757 $**	**730 $**	**686 $**	655 $	692 $	662 $	609 $
Marge du BAIIA	**34,9 %**	**40,5 %**	**42,1 %**	**41,8 %**	35,0 %	41,4 %	42,4 %	41,8 %
Dépenses d'investissement (en millions)	**168 $**	**157 $**	**107 $**	**76 $**	192 $	113 $	99 $	59 $
Paiement au titre du spectre du sans-fil (en millions)	**–**	**–**	**–**	**–**	–	–	–	–
Flux de trésorerie (en millions)[5]	**332 $**	**413 $**	**458 $**	**475 $**	279 $	421 $	421 $	436 $
Flux de trésorerie,[5] y compris le paiement au titre du spectre du sans-fil (en millions)	**332 $**	**413 $**	**458 $**	**475 $**	279 $	421 $	421 $	436 $
Ajouts bruts d'abonnés au service mobile (en milliers)	**491**	**472**	**447**	**388**	475	466	413	356
Ajouts nets d'abonnés au service mobile (en milliers)	**129**	**114**	**94**	**32**	119	153	124	51
Abonnés au service mobile (en milliers)	**7 340**	**7 211**	**7 097**	**7 003**	6 971	6 852	6 699	6 575
Part du marché du service mobile, en fonction des abonnés	**28 %**	**28 %**	**28 %**	**28 %**	28 %	28 %	28 %	28 %
PMAA	**59 $**	**61 $**	**59 $**	**58 $**	58 $	59 $	57 $	56 $
PMAA tirés des services de transmission de données	**22 $**	**21 $**	**19 $**	**18 $**	16 $	15 $	14 $	13 $
Nombre moyen de minutes par abonné par mois	**334**	**332**	**337**	**324**	352	361	373	359
Frais d'acquisition par ajout brut	**421 $**	**397 $**	**370 $**	**348 $**	388 $	339 $	342 $	322 $
Taux de désabonnement mensuel	**1,67 %**	**1,67 %**	**1,67 %**	**1,70 %**	1,72 %	1,54 %	1,45 %	1,55 %
Population desservie par le numérique (en millions)[6]	**34,4**	**34,3**	**34,1**	**33,8**	33,8	33,7	33,7	33,7
Secteur filaire								
Produits opérationnels (en millions)[2]	**1 308 $**	**1 267 $**	**1 261 $**	**1 263 $**	1 257 $	1 218 $	1 224 $	1 236 $
Charges opérationnelles avant coûts de restructuration et amortissements	**918**	**867**	**865**	**824**	849	796	800	784
Coûts de restructuration (en millions)	**16**	**2**	**11**	**4**	38	15	19	4
BAIIA (en millions)	**374 $**	**398 $**	**385 $**	**435 $**	370 $	407 $	405 $	448 $
Marge du BAIIA	**28,6 %**	**31,4 %**	**30,5 %**	**34,4 %**	29,4 %	33,4 %	33,1 %	36,2 %
Dépenses d'investissement (en millions)	**344 $**	**313 $**	**349 $**	**333 $**	372 $	336 $	298 $	252 $
Flux de trésorerie (en millions)[5]	**30 $**	**85 $**	**36 $**	**102 $**	(2)$	71 $	107 $	196 $
Lignes d'accès au réseau en service (en milliers)	**3 593**	**3 641**	**3 684**	**3 708**	3 739	3 794	3 845	3 908
Abonnés à Internet haute vitesse (en milliers)	**1 242**	**1 218**	**1 196**	**1 183**	1 167	1 149	1 134	1 131
Abonnés à Internet commuté (en milliers)	**44**	**48**	**51**	**56**	62	68	73	80
Total des abonnés à la télévision (en milliers)	**509**	**453**	**403**	**358**	314	266	228	199

1 Les Normes internationales d'information financière (« IFRS ») publiées par le Conseil des normes comptables internationales. La date de passage aux IFRS-CNCI par la société est le 1er janvier 2010 et la date de leur adoption est le 1er janvier 2011.
2 Comprend les produits intersectoriels.
3 En 2007, la société a instauré le règlement en espèces net dans le cas des options d'achat d'actions attribuées avant 2005, qui s'est traduit par une charge avant impôt supplémentaire de 24 millions de dollars pour le secteur mobile et de 145 millions de dollars pour le secteur filaire pour cet exercice.
4 Pour 2007, le BAIIA exclut la charge afférente au règlement en espèces net de 24 millions de dollars pour le secteur mobile et de 145 millions de dollars pour le secteur filaire.
5 Le BAIIA moins les dépenses d'investissement.
6 Comprend la zone de desserte étendue résultant des conventions d'itinérance et de revente, et de partage de réseau, conclues principalement avec Bell Canada.

Note : Certaines données comparatives ont été retraitées afin que leur présentation soit conforme à celle de 2011.

Mise en garde concernant les énoncés prospectifs

Le présent document contient des énoncés prospectifs portant sur des événements futurs ainsi que sur le rendement financier et le rendement opérationnel futurs de TELUS Corporation (« TELUS » ou la « société » et, dans les cas où le contexte de la description narrative le permet ou l'exige, ses filiales). De par leur nature, les énoncés prospectifs peuvent faire l'objet de risques et d'incertitudes et ils exigent de la part de la société qu'elle émette des hypothèses. Il existe un risque considérable que les hypothèses, les prédictions ou les autres énoncés prospectifs se révèlent inexacts. Les lecteurs sont ainsi mis en garde de ne pas se fier indûment à ces énoncés car un certain nombre de facteurs pourraient faire en sorte que le rendement, les conditions, les actions et les événements futurs réels diffèrent considérablement des objectifs, des attentes, des estimations ou des intentions exprimés dans les énoncés prospectifs. Sauf dans les cas exigés par la loi, la société n'a pas l'intention ni l'obligation de mettre à jour ou de réviser les énoncés prospectifs, et elle se réserve le droit de modifier, à tout moment et à son gré, sa pratique courante qui consiste à présenter des mises à jour de ses objectifs et de ses indications pour l'exercice. Les objectifs pour l'exercice 2012 et les hypothèses connexes sont décrits aux *rubriques 1.4* et *1.5*. Les facteurs pouvant faire en sorte que le rendement réel diffère considérablement du rendement prévu incluent, sans toutefois s'y limiter :

- La concurrence, y compris l'intense rivalité concurrentielle touchant tous les services de la part des entreprises de télécommunications titulaires et des nouveaux exploitants offrant des services mobiles, des câblodistributeurs, d'autres entreprises de communications et des entreprises offrant des services OTT (d'après l'anglais *over-the-top*) émergents; davantage de concurrence au chapitre des tarifs et des marques; la capacité de TELUS à offrir une expérience client améliorée; les taux de croissance au sein de l'industrie, y compris les gains au chapitre de la pénétration du marché des services mobiles; les pertes de lignes d'accès au réseau; les ajouts d'abonnés et la fidélisation des abonnés aux services mobiles, à TELUS TV^MD^ et au service Internet OPTIK™; les frais d'acquisition et de fidélisation des abonnés; les pressions sur les produits mensuels moyens par appareil d'abonné (les « PMAA ») des services mobiles telles que la tendance favorisant les tarifs fixes pour les services de transmission de la voix et de données, y compris les forfaits interurbains liés aux services de transmission de la voix, et la disponibilité croissante des réseaux Wi Fi permettant la transmission de données; les niveaux de ventes de téléphones intelligents et les niveaux de financement connexes; la capacité d'obtenir et d'offrir du contenu de données au moyen de divers appareils sur les plateformes mobiles et de télévision.
- Le remplacement de la technologie, y compris l'utilisation réduite et la banalisation accrue des services filaires locaux et interurbains de transmission de la voix traditionnels; l'accroissement du nombre de foyers qui utilisent uniquement des services téléphoniques mobiles; la baisse continue et accélérée des PMAA tirés des services mobiles de transmission de la voix, notamment le remplacement de la technologie en faveur de la messagerie textuelle et des applications OTT telles que Skype; les services IP OTT qui pourraient cannibaliser les services de télévision et de divertissement.
- La technologie, y compris la demande des abonnés visant les services de transmission de données qui pourrait poser des problèmes au chapitre de la capacité du réseau mobile, des niveaux de service et de la capacité spectrale; le recours à des systèmes et à la technologie de l'information; les options au chapitre des technologies liées à l'accès large bande et aux services mobiles et les plans relatifs au lancement, incluant le recours à des ententes réciproques de partage de réseau mobile; le choix des fournisseurs et la capacité de ces derniers à maintenir leurs gammes de produits et à offrir des services à leur égard; le taux de concentration et de pénétration sur le marché des fournisseurs d'appareils mobiles; les nouvelles technologies et l'évolution de ces technologies; les avantages prévus et le rendement des technologies sans fil HSPA+ (d'après l'anglais *high speed packet access plus*) à deux canaux et LTE (d'après l'anglais *long term evolution*); la dépendance envers l'acquisition de spectre dans la bande de fréquence de 700 MHz aux fins de la stratégie de lancement de la technologie LTE dans les zones rurales; le déploiement et l'exploitation fructueux de nouveaux réseaux mobiles ainsi que le lancement réussi de nouveaux produits (tels que les nouveaux appareils fondés sur la technologie LTE et les nouvelles tablettes), de nouveaux services et systèmes de soutien; la fiabilité du réseau et la gestion des changements; la mise à niveau réussie de la technologie sur laquelle se fonde TELUS TV.
- La croissance et les fluctuations de l'économie, y compris la vigueur et la persistance de la reprise économique au Canada, qui pourrait être touchée par des faits nouveaux d'ordre économique aux États-Unis, en Europe, en Asie et ailleurs; les taux d'intérêt futurs ainsi que le rendement et la capitalisation des régimes de retraite.
- Les dépenses d'investissement en 2012 et au cours des exercices ultérieurs, en raison de la stratégie de déploiement de la société de futures technologies mobiles, y compris la technologie LTE, les initiatives liées aux services à large bande filaires, les initiatives liées aux centres de données Internet et les futures enchères de licences de spectre tenues par Industrie Canada, y compris celles concernant les bandes de fréquence de 700 MHz et de 2,5/2,6 GHz.
- Les exigences en matière de financement et d'endettement, y compris la capacité d'effectuer des refinancements.
- La capacité de maintenir les objectifs de croissance jusqu'en 2013 (y compris, au cours de cette période, la capacité de maintenir la croissance des dividendes aux alentours de 10 % par année et les objectifs du chef de la direction visant à générer une modeste croissance à deux chiffres annualisée du bénéfice par action et une croissance plus importante des flux de trésorerie disponibles). Les objectifs de croissance peuvent être touchés par des facteurs comme les faits nouveaux et les décisions en matière de réglementation ou émanant de gouvernements, l'environnement concurrentiel, la performance économique raisonnable au Canada et les dépenses d'investissement et les exigences au titre des enchères de licences de spectre. Les objectifs de croissance ne sont pas nécessairement représentatifs du résultat, des dividendes et des flux de trésorerie disponibles au-delà de 2013.
- Les approbations réglementaires et les changements à la réglementation, y compris la mise en place et l'incidence d'enchères de licences de spectre futures (y compris les règles visant les enchères de licences de spectre et les coûts engagés pour acquérir du spectre visant les bandes de fréquence de 700 MHz et de 2,5/2,6 GHz); l'efficacité avec laquelle les nouvelles balises réglementaires concernant l'intégration verticale des concurrents aux fins de la propriété du contenu de radiodiffusion ont été mises en application; l'augmentation du contrôle exercé à l'étranger des nouveaux venus dans le secteur des services mobiles tenant au fait que le gouvernement fédéral n'a pas encore fait connaître sa décision concernant les restrictions à la propriété étrangère; l'interprétation et la mise en application des règles concernant le partage des pylônes d'antennes et les services d'itinérance; l'adoption possible de lois visant la protection des consommateurs par des provinces dont les règles non harmonisées créent des risques que d'importants coûts de conformité doivent être engagés.
- Les développements touchant les ressources humaines, y compris la fidélisation et l'engagement du personnel ainsi que le dénouement des négociations liées à une convention collective visant une région du Québec et ayant pris fin à la fin de 2011 (qui couvre environ 510 salariés).
- La capacité de mettre en œuvre avec succès les initiatives en matière de réduction des coûts et de réaliser les économies prévues, déduction faite des coûts de restructuration, découlant notamment de l'intégration des activités, de l'impartition des processus d'affaires, des activités internes de délocalisation et de réorganisation, tout en demeurant axés sur le service à la clientèle et sans que ces activités aient des répercussions défavorables sur le service à la clientèle.
- Les risques liés aux processus, y compris la dépendance à l'égard des systèmes en place et la capacité à offrir et à soutenir de nouveaux produits et services, et la mise en œuvre d'ententes avec de grandes entreprises qui pourraient être touchées de façon défavorable par les ressources disponibles et par le niveau de collaboration d'autres fournisseurs de services.
- Les questions fiscales, y compris la hausse possible de certains taux d'imposition des sociétés à l'échelon provincial ou fédéral.
- Les événements touchant la poursuite des activités, y compris les menaces liées aux interventions humaines, telles que les attaques électroniques, et les menaces de catastrophes naturelles.
- Les acquisitions ou les dessaisissements futurs, y compris la concrétisation des avantages stratégiques prévus.
- Les développements touchant la santé, la sécurité et l'environnement; les litiges et les questions d'ordre juridique; et les autres facteurs de risque dont il est question dans le présent document et qui sont mentionnés de temps à autre dans les rapports et dans les documents d'information publiés par TELUS, y compris son rapport annuel et sa notice annuelle, et dans d'autres documents déposés auprès des commissions des valeurs mobilières au Canada (sur le site SEDAR à l'adresse **sedar.com**) et aux États-Unis, y compris sur formulaire 40-F (sur le site EDGAR à l'adresse **sec.gov**). Pour plus de détails, se reporter à la *rubrique 10, « Risques et gestion des risques »*, du rapport de gestion.

Le 23 février 2012

Les rubriques qui suivent constituent une analyse de la situation financière et du rendement financier consolidés de TELUS Corporation pour l'exercice clos le 31 décembre 2011, qui doit être lue conjointement avec les états financiers consolidés audités de TELUS datés du 31 décembre 2011. Cette analyse contient des données prospectives qui renvoient à la *Mise en garde concernant les énoncés prospectifs* et qui doivent être lues conjointement avec celle-ci.

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

Rapport de gestion

Rubrique	Page
1 Introduction Résumé des résultats consolidés de TELUS pour 2011, rendement obtenu par rapport aux objectifs de 2011 et présentation des objectifs de 2012	40
2 Activités principales et stratégie Analyse des activités principales et de la stratégie de TELUS et exemples d'activités visant à soutenir les six impératifs stratégiques de TELUS	48
3 Catalyseurs clés de rendement Rapport sur les priorités de la société pour 2011 et aperçu des priorités pour 2012	50
4 Capacités Facteurs qui influent sur la capacité de mettre en œuvre les stratégies, de gérer les catalyseurs clés de rendement et d'obtenir des résultats	52
5 Analyse des résultats opérationnels Analyse détaillée du rendement opérationnel de 2011	57
6 Évolution de la situation financière Analyse des modifications apportées à l'état consolidé de la situation financière pour l'exercice clos le 31 décembre 2011	66
7 Situation de trésorerie et sources de financement Analyse des flux de trésorerie opérationnels, des placements et des activités de financement, des liquidités, des facilités de crédit, ainsi que d'autres informations à fournir	68
8 Estimations comptables critiques et faits nouveaux concernant les méthodes comptables Estimations comptables critiques aux fins de l'établissement des résultats financiers, et modifications des méthodes comptables	75
9 Perspectives générales Attentes pour le secteur des télécommunications en 2012	79
10 Risques et gestion des risques Risques et incertitudes auxquels TELUS est exposée et méthodes qu'elle utilise pour assurer la gestion de ces risques	82
11 Définitions et rapprochements Définitions des indicateurs opérationnels et des mesures de la situation de trésorerie et des sources de financement, y compris le calcul et le rapprochement de certaines mesures non définies par les PCGR qu'utilise la direction	100

1 INTRODUCTION

Résumé des résultats consolidés de TELUS pour 2011, rendement obtenu par rapport aux objectifs de 2011 et présentation des objectifs de 2012

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

1.1 Préparation du rapport de gestion

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

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

1.2 Économie canadienne et industrie canadienne des télécommunications

Environnement économique

En janvier 2012, la Banque du Canada a annoncé qu'elle avait maintenu le taux de financement à un jour à 1 %. Dans son Rapport sur la politique monétaire de janvier 2012, la Banque estime que la croissance de l'économie canadienne s'élèvera à 2,4 % en 2011. La Banque prévoit par ailleurs une croissance de 2,0 % en 2012 et de 2,8 % en 2013, et elle s'attend à ce que l'économie recouvre son plein potentiel d'ici le troisième trimestre de 2013.

Selon l'Enquête sur la population active publiée par Statistique Canada pour le mois de décembre 2011, le taux de chômage au pays s'est élevé à 7,5 %, en hausse comparativement à 7,1 % en septembre 2011, mais légèrement en baisse comparativement à 7,6 % en décembre 2010 (se reporter à la *rubrique 10.11, « Croissance et fluctuations de l'économie »*.) En janvier 2012, le taux de chômage au pays s'est hissé jusqu'à 7,6 %.

Industrie des télécommunications

Selon les estimations de la société, la croissance des produits de l'industrie des télécommunications canadienne (compte tenu des produits tirés des services de télévision mais en excluant ceux tirés des médias; se reporter à Aperçu des concurrents, à la *rubrique 4.1*) s'est élevée à environ 3 % en 2011, grâce à la croissance continue enregistrée dans le secteur des services mobiles.

Les produits et le BAIIA du marché des services mobiles au Canada ont augmenté d'environ 4,5 % et 2 %, respectivement, en 2011. L'intensification de la concurrence par des concurrents nationaux bien établis et par de nouveaux venus, ainsi que l'arrivée des nouveaux appareils intelligents et des nouvelles tablettes, se sont traduites par plus de 1,6 million de nouveaux abonnés au sein de l'industrie en 2011, soit une hausse d'environ 4,3 points de pourcentage du taux de pénétration de la population, lequel s'élève à un peu plus de 77 %. Une hausse de 4,0 à 4,5 points de pourcentage du taux de pénétration du marché des services mobiles au Canada est prévue pour 2012.

Le marché des services filaires au Canada devrait continuer de subir des pressions au chapitre des services de transmission de la voix existants, en raison de la forte concurrence qui existe et du remplacement de la technologie en faveur des services de transmission de données et des services mobiles en pleine croissance. Il existe toujours des occasions de croissance en ce qui concerne les services filaires de transmission de données, y compris les services Internet ainsi que les services TV sur IP et les services de divertissement.

1.3 Sommaire du résultat consolidé

Exercices clos les 31 décembre (en millions de dollars, sauf indication contraire)	**2011**	2010	Variation
Comptes consolidés de résultat			
Produits opérationnels	**10 397**	9 792	6,2 %
Bénéfice opérationnel	**1 968**	1 909	3,1 %
Bénéfice avant impôt	**1 591**	1 387	14,7 %
Bénéfice net	**1 215**	1 052	15,5 %
Bénéfice par action[1], de base (en dollars)	**3,76**	3,27	15,0 %
Bénéfice par action[1], dilué (en dollars)	**3,74**	3,27	14,4 %
Dividendes en espèces déclarés par action[1] (en dollars)	**2,205**	2,00	10,3 %
Nombre moyen d'actions[1] en circulation, de base (en millions)	**324**	320	1,3 %
Tableaux consolidés des flux de trésorerie			
Entrées liées aux activités opérationnelles	**2 550**	2 670	(4,5)%
Sorties liées aux activités d'investissement	**1 968**	1 731	13,7 %
– Dépenses d'investissement	**1 847**	1 721	7,3 %
Sorties liées aux activités de financement	**553**	963	(42,6)%
Autres faits saillants			
Nombre de connexions[2] (en milliers)	**12 728**	12 253	3,9 %
BAIIA[3]	**3 778**	3 650	3,5 %
BAIIA ajusté[3], [4]	**3 761**	3 650	3,0 %
Marge du BAIIA ajusté[5] (en %)	**36,2**	37,3	(1,1) pt
Flux de trésorerie disponibles[3]	**997**	939	6,2 %
Ratio dette nette/BAIIA excluant les coûts de restructuration[3] (fois)	**1,8**	1,8	–

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

1) Comprend les actions ordinaires et les actions sans droit de vote.
2) Le total du nombre d'abonnés aux services mobiles, de lignes d'accès au réseau, d'abonnés à Internet et d'abonnés au service TELUS TV (abonnés aux services Télé OPTIK^MC et TELUS TV Satellite^MD) à la fin des périodes respectives, calculé à l'aide de renseignements tirés du système de facturation et d'autres systèmes.
3) Mesures non définies par les PCGR. Se reporter à la *rubrique 11.1, « BAIIA »*, à la *rubrique 11.2, « Flux de trésorerie disponibles »*, et à la *rubrique 11.4, « Définition des mesures de la situation de trésorerie et des sources de financement »*.
4) Le BAIIA ajusté de 2011 exclut le profit de 17 millions de dollars découlant de l'acquisition du contrôle de Transactel (Barbados) Inc.
5) La marge du BAIIA ajusté représente le BAIIA ajusté divisé par (les produits opérationnels excluant le profit sur la participation dans Transactel comptabilisé en 2011).

Faits saillants opérationnels

- Les **produits opérationnels consolidés** ont augmenté de 605 millions de dollars en 2011, par rapport à 2010, dépassant en 2011, pour la première fois, les 10 milliards de dollars.

  Les produits tirés de l'équipement et des services se sont accrus de 583 millions de dollars en 2011, par rapport à 2010. Une tranche d'environ 67 % de l'augmentation tient à la croissance de 8,5 % des produits provenant du réseau mobile découlant de la croissance du nombre d'abonnés, de la croissance des PMAA tirés des services de transmission de données liée à l'adoption accélérée de téléphones intelligents, ainsi que de l'augmentation des produits tirés des services d'itinérance. La tranche résiduelle de cette hausse est attribuable i) à l'augmentation des produits tirés des services filaires de transmission de données découlant de l'accroissement du nombre d'abonnés aux services de télévision et Internet haute vitesse et des hausses de tarifs, à la hausse des ventes d'équipement et des produits tirés de la récente mise en œuvre d'ententes avec de grandes entreprises, ainsi qu'à l'augmentation des produits tirés des activités opérationnelles de Transactel (Barbados) Inc. consolidées depuis le 1er février 2011 (se reporter à Créer des partenariats et procéder à des acquisitions et à des désinvestissements, à la *rubrique 2.2*); ii) à l'augmentation des produits tirés de l'équipement mobile stimulée par le nombre plus élevé d'ajouts bruts d'abonnés, les volumes de fidélisation accrus, les produits découlant de l'échange d'appareil, les ventes plus importantes d'appareils intelligents offerts à des prix plus élevés, ainsi que les ventes de tablettes depuis le début de l'exercice. La croissance des produits tirés des services filaires de transmission de données a été neutralisée en partie par la baisse continue des produits tirés des services filaires de transmission de la voix existants, laquelle est imputable à la concurrence et au remplacement de la technologie en faveur des services de transmission de données et des services mobiles. La croissance des produits tirés des services mobiles de transmission de données a été neutralisée en partie par la réduction d'un exercice à l'autre des produits tirés des services mobiles de transmission de la voix, laquelle est imputable à l'utilisation à la baisse de ces services tenant au fait que les abonnés remplacent de plus en plus les communications vocales par la messagerie textuelle et par les services de transmission de données, ainsi qu'à la concurrence au chapitre des tarifs.

  Les autres produits opérationnels, qui sont présentés comme une composante distincte des produits, ont augmenté de 22 millions de dollars en 2011. L'augmentation tient compte d'un profit hors trésorerie de 17 millions de dollars découlant de l'acquisition de Transactel (Barbados) Inc. en 2011; le profit reflète la réévaluation à la juste valeur effectuée lorsque TELUS a exercé son option d'achat position acheteur et acquis le contrôle de cette société. Transactel exploite des centres d'appels en Amérique centrale (se reporter à Créer des partenariats et procéder à des acquisitions, à la *rubrique 2.2*). L'augmentation tient aussi compte du recouvrement plus élevé des coûts liés à l'effectif en vertu de programmes d'emploi gouvernementaux admissibles, et du montant prélevé du compte de report lié à la réglementation sur le plafonnement des prix aux fins de la prestation de services Internet à large bande à un certain nombre de collectivités rurales et éloignées admissibles, facteurs neutralisés en partie par la réduction des produits découlant des subventions transférables.

  Les produits opérationnels consolidés, compte non tenu du profit hors trésorerie sur la participation dans Transactel, ont augmenté de 588 millions de dollars, ou 6,0 %, en 2011, par rapport à 2010.
- Le **nombre de connexions d'abonnés** a augmenté de 475 000 au cours de 2011 (378 000 en 2010), en raison d'une croissance de 7,4 % des abonnés aux services postpayés mobiles, d'une croissance de 62 % des abonnés au service TELUS TV, ainsi que d'une hausse de 4,6 % du total des abonnés à Internet, résultats neutralisés en partie par une diminution de 6,9 % des abonnés aux services prépayés mobiles et par une réduction de 3,9 % du total des lignes d'accès au réseau. Les pertes de lignes résidentielles d'accès au réseau ont diminué de 46 000 au cours de 2011, en raison de l'incidence favorable de l'offre de services groupés incluant Télé OPTIK et Internet OPTIK, dont le lancement sur le marché a eu lieu en juin 2010. Les pertes de lignes d'affaires d'accès au réseau ont diminué de 35 000 en 2011, résultat qui tient au fait que l'ajout de lignes pour les services de gros a neutralisé en partie l'incidence de l'intensification de la concurrence sur le marché des petites et moyennes entreprises, ainsi qu'au délaissement continu des services de transmission de la voix en faveur des services IP plus efficaces. Le nombre total de connexions d'abonnés aux services filaires a augmenté de 107 000 en 2011, ce qui représente la première hausse des services filaires depuis 2004.

  Le taux de désabonnement mensuel combiné des abonnés des services mobiles s'est élevé à 1,68 % en 2011, soit un résultat en hausse par rapport à 1,57 % en 2010, qui tient au fait que le gouvernement fédéral a décidé d'octroyer un contrat visant la prestation de services mobiles à une entreprise concurrente titulaire dont la soumission prévoyait des tarifs peu élevés (perte d'environ 77 000 abonnés et augmentation de 11 points de base du taux de désabonnement en 2011).

  Les PMAA combinés tirés des services mobiles se sont établis à 59,10 $ en 2011, en hausse de 2,5 %, par rapport à 2010. L'augmentation reflète une croissance de 38 % des PMAA tirés des services de transmission de données, qui découle de la plus grande utilisation des services de transmission de données et de la pénétration accrue du marché des téléphones intelligents, ainsi que de l'augmentation des services d'itinérance, facteurs neutralisés en partie par la réduction des tarifs liés aux services de transmission de la voix et par la baisse du nombre de minutes utilisées. Les PMAA combinés trimestriels ont augmenté d'un exercice à l'autre au cours de cinq trimestres consécutifs : 1,0 % (quatrième trimestre de 2011), 3,0 % (troisième trimestre de 2011), 2,5 % (deuxième trimestre de 2011), 2,7 % (premier trimestre de 2011) et 1,9 % (quatrième trimestre de 2010). Avant le quatrième trimestre de 2010, les PMAA combinés affichaient une baisse depuis le milieu de l'exercice 2007.
- Le **bénéfice opérationnel** a augmenté de 59 millions de dollars en 2011, par rapport à 2010, en raison principalement de la hausse de 128 millions de dollars du **BAIIA**, neutralisée en partie par l'augmentation de la dotation aux amortissements. Le BAIIA du secteur des services mobiles s'est accru de 166 millions de dollars, en raison de la croissance de 8,5 % des produits tirés des services de réseau, qui a été neutralisée en partie par la hausse des frais d'acquisition et de fidélisation des abonnés. Le BAIIA du secteur des services filaires a diminué de 38 millions de dollars, car la croissance des services de transmission de données, la réduction des coûts de restructuration et le profit de 17 millions de dollars sur la participation dans Transactel ont été largement neutralisés par la hausse des coûts engagés relativement au contenu et au soutien en vue d'accroître les services Télé OPTIK, ainsi que par la diminution continue des services de transmission de la voix existants générant des marges plus élevées.

  Le **BAIIA ajusté** de TELUS pour 2011, qui exclut le profit de 17 millions de dollars sur la participation dans Transactel, a augmenté de 111 millions de dollars, par rapport à 2010. La marge du BAIIA ajusté a diminué de 1,1 point de pourcentage, en raison des pressions sur les marges ayant touché les deux secteurs opérationnels.
- Le **bénéfice avant impôt** a progressé de 204 millions de dollars en 2011, en raison de la diminution des coûts de financement et de la hausse du bénéfice opérationnel. Les coûts de financement ont diminué d'un exercice à l'autre de 145 millions de dollars, en raison essentiellement de la baisse des taux d'intérêt effectifs découlant des refinancements de 1,6 milliard de dollars effectués au deuxième trimestre de 2011 et au troisième trimestre de 2010.

  L'impôt sur le bénéfice a augmenté de 41 millions de dollars en 2011, en raison principalement de la hausse du bénéfice avant impôt, facteur neutralisé en partie par la réduction des taux d'imposition combinés prévus par la loi.
- Le **bénéfice net** a augmenté de 163 millions de dollars, ou plus de 15 %, en 2011, par rapport à 2010. En excluant les éléments illustrés dans le tableau suivant, le bénéfice net s'est accru d'environ 112 millions de dollars, ou 10 %, en 2011.

Analyse du bénéfice net

Exercices clos les 31 décembre (en millions de dollars)	**2011**	2010	Variation
Bénéfice net	**1 215**	1 052	163
Déduire : profit sur la participation dans Transactel après impôt	**(12)**	–	(12)
Ajouter : perte liée au remboursement par anticipation de titres de créance comptabilisée au troisième trimestre de 2010	**–**	37	(37)
Ajouter : charge de financement réglementaire après impôt comptabilisée au troisième trimestre de 2010	**–**	11	(11)
Déduire : ajustements favorables nets liés à l'impôt sur le bénéfice, y compris tous produits d'intérêts connexes (se reporter à la *rubrique 5.2*)	**(21)**	(30)	9
Bénéfice net compte non tenu des éléments ci-dessus (montant approximatif)	**1 182**	1 070	112

- Le **bénéfice par action de base** a augmenté de 49 cents, ou 15 %, en 2011. En excluant les éléments illustrés dans le tableau suivant, le bénéfice par action de base s'est accru d'environ 33 cents, ou 10 %, en 2011.

Analyse du bénéfice par action de base

Exercices clos les 31 décembre (en dollars)	**2011**	2010	Variation
Bénéfice par action de base	**3,76**	3,27	0,49
Déduire : profit sur la participation dans Transactel après impôt	**(0,04)**	–	(0,04)
Ajouter : perte liée au remboursement par anticipation de titres de créance, par action, comptabilisée au troisième trimestre de 2010	**–**	0,12	(0,12)
Ajouter : charge de financement réglementaire après impôt, par action, comptabilisée au troisième trimestre de 2010	**–**	0,03	(0,03)
Déduire : ajustements favorables nets liés à l'impôt sur le bénéfice, par action (se reporter à la *rubrique 5.2*)	**(0,06)**	(0,09)	0,03
Bénéfice par action compte non tenu des éléments ci-dessus (montant approximatif)	**3,66**	3,33	0,33

- Les **dividendes en espèces déclarés** par action ordinaire et action sans droit de vote en 2011 ont totalisé 2,205 $, en hausse de 20,5 cents, ou 10,3 %, par rapport à 2010. Le 8 février 2012, le conseil d'administration a déclaré un dividende trimestriel de 58 cents par action sur les actions ordinaires et sans droit de vote émises et en circulation de la société, payable le 2 avril 2012 aux actionnaires inscrits à la fermeture des bureaux le 9 mars 2012. Le dividende de 58 cents par action déclaré pour le premier trimestre de 2012 reflète une hausse de 5,5 cents, ou 10,5 %, par rapport au dividende pour l'exercice précédent.

  De plus, le 21 février 2012, le conseil d'administration a déclaré un dividende trimestriel de 61 cents par action sur les actions ordinaires et actions sans droit de vote émises et en circulation de la société, payable le 3 juillet 2012 aux actionnaires inscrits à la fermeture des bureaux le 8 juin 2012. Le dividende de 61 cents par action déclaré pour le deuxième trimestre de 2012 reflète une hausse de 6 cents, ou 10,9 %, par rapport au dividende pour l'exercice précédent. Ce résultat est conforme au modèle de croissance des dividendes de TELUS (se reporter à Plan financier et plan de gestion de la structure du capital de TELUS pour 2012, à la *rubrique 4.3*). Dans l'éventualité où la conversion proposée des actions sans droit de vote en actions ordinaires, à raison de une pour une (se reporter à Politiques financières liées à la structure du capital, à la *rubrique 4.3*) obtient toutes les approbations requises et qu'elle soit en vigueur avant la date de clôture des registres le 8 juin 2012 aux fins du versement des dividendes, les détenteurs d'actions inscrits à cette date qui détenaient auparavant des actions sans droit de vote détiendront des actions ordinaires et recevront, par conséquent, le même dividende que tous les autres détenteurs d'actions ordinaires.

Faits saillants – situation de trésorerie et sources de financement

- Au 31 décembre 2011, TELUS disposait de facilités de crédit inutilisées de 1,28 milliard de dollars, ainsi que d'un montant de 100 millions de dollars en vertu du programme de titrisation de créances clients de la société, ce qui est conforme à son objectif, qui vise à maintenir généralement un seuil de liquidités inutilisées de plus de 1 milliard de dollars. Le 3 novembre 2011, TELUS a conclu avec un consortium d'institutions financières une facilité de crédit bancaire de 2 milliards de dollars arrivant à échéance en 2016. Cette nouvelle facilité remplace la facilité de crédit engagée préexistante de la société, qui serait arrivée à échéance en mai 2012.
- Le **ratio de la dette nette par rapport au BAIIA (excluant les coûts de restructuration)** au 31 décembre 2011 était de 1,8 fois, soit un résultat inchangé par rapport au 31 décembre 2010, qui tient au fait que la hausse de la dette nette depuis le début de l'exercice a été neutralisée par l'amélioration du BAIIA compte non tenu des coûts de restructuration. Le ratio demeure dans la fourchette à long terme visée de la société, qui est de 1,5 à 2,0 fois.
- Les **flux de trésorerie provenant des activités opérationnelles** ont diminué de 120 millions de dollars en 2011, par rapport à 2010, résultat qui tient essentiellement à la cotisation discrétionnaire de 200 millions de dollars aux régimes de retraite à prestations définies versée en janvier 2011, ainsi qu'aux remises au titre du régime de plafonnement des prix versées en 2011, conformément à la Décision de télécom CRTC 2010-639, facteurs neutralisés en partie par la réduction des paiements d'impôt sur le bénéfice, par la hausse du BAIIA ajusté, et par la réduction des intérêts versés.
- Les **flux de trésorerie affectés aux activités d'investissement** ont augmenté de 237 millions de dollars en 2011, résultat qui tient essentiellement à la hausse de 126 millions de dollars des dépenses d'investissement (se reporter à Se doter de moyens nationaux, à la *rubrique 2.2*) et aux acquisitions. Un montant de 81 millions de dollars a été investi en 2011 aux fins de l'acquisition de certains détaillants indépendants de services mobiles TELUS, et des investissements de 20 millions de dollars ont été effectués afin d'accroître la participation financière de TELUS dans Transactel (Barbados) Inc. (se reporter à Créer des partenariats et procéder à des acquisitions et à des désinvestissements, à la *rubrique 2.2*).
- Les **flux de trésorerie affectés aux activités de financement** ont diminué de 410 millions de dollars en 2011, par rapport à 2010, résultat qui reflète essentiellement les activités mises en œuvre en 2010 pour réduire la dette, facteur neutralisé en partie par la hausse des paiements de dividendes en 2011, laquelle découle de l'augmentation du taux de dividende et de la décision de la société d'acheter des actions sur le marché libre relativement aux dividendes réinvestis, plutôt que d'émettre des actions sur le capital autorisé.

  Au deuxième trimestre de 2011, la société a émis, dans le cadre d'un appel public à l'épargne, 600 millions de dollars de billets à 3,65 % échéant dans cinq ans. Le produit de cette émission et les flux de trésorerie provenant du papier commercial émis ont servi à financer le remboursement des billets à 8 % libellés en dollars américains arrivés à échéance et les intérêts courus, et à dénouer les swaps de devises connexes. Le taux d'intérêt effectif des billets libellés en dollars américains était de 8,5 %. De plus, les activités de financement en 2011 comprenaient l'acquisition, en contrepartie de 51 millions de dollars, d'une participation financière supplémentaire dans Transactel au deuxième trimestre. Les flux de trésorerie qui constituent des variations des investissements dans des entités contrôlées et qui ne donnent pas également lieu à un changement de contrôle sont présentés dans les activités de financement dans le tableau consolidé des flux de trésorerie, lorsque l'approche de l'entité économique requise par les IFRS est appliquée.
- Les **flux de trésorerie disponibles** ont augmenté de 58 millions de dollars en 2011, par rapport à 2010, en raison principalement de la hausse du BAIIA, de la réduction des intérêts et des paiements d'impôt sur le bénéfice, facteurs neutralisés en partie par la hausse des dépenses d'investissement et par l'augmentation des cotisations aux régimes de retraite à prestations définies, y compris la cotisation discrétionnaire de 200 millions de dollars versée en janvier 2011.

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

TELUS a atteint ou surpassé trois de ses quatre objectifs initiaux au chapitre des chiffres consolidés, ainsi que ses quatre objectifs initiaux au chapitre des résultats sectoriels pour 2011, annoncés le 14 décembre 2010. La société n'a pas atteint l'objectif au chapitre des dépenses d'investissement consolidées, en raison de l'échéancier accéléré concernant la construction de son réseau mobile LTE en milieu urbain, des dépenses imputées à l'accroissement de la clientèle découlant du nombre considérable de branchements des abonnés au service Télé OPTIK, et de l'intensification des achats de logiciels à la fin de l'exercice. La société a surpassé les objectifs concernant les chiffres consolidés ainsi que les produits tirés des services mobiles et des services filaires, en raison de la forte croissance des produits tirés des services de transmission de données tenant aux efforts fructueux déployés pour attirer et fidéliser des abonnés aux services postpayés mobiles, ainsi que pour accroître le nombre d'abonnés aux services de télévision filaires et aux services Internet, de même que des hausses de tarifs visant les services de télévision et Internet. L'atteinte des objectifs initiaux au chapitre du BAIIA et du bénéfice consolidés découle de la comptabilisation de produits supérieurs aux objectifs, facteur neutralisé par la hausse des coûts engagés aux fins de l'acquisition et de la fidélisation d'abonnés aux services mobiles et de l'accroissement des coûts engagés relativement aux services de programmation et au soutien de TELUS TV.

Le 5 août 2011, TELUS a publié des indications révisées pour l'exercice; elle a majoré les objectifs prévus au chapitre des produits et des dépenses d'investissement pour 2011, et confirmé les fourchettes cibles concernant le BAIIA et le bénéfice par action de base (se reporter à la note 1 présentée au bas du tableau ci-après). Les indications publiées en août ont été confirmées dans le rapport de gestion du troisième trimestre publié le 4 novembre 2011, ainsi que dans le communiqué portant sur les objectifs financiers de 2012 daté du 16 décembre 2011 et lors de la téléconférence connexe à l'intention des investisseurs tenue le jour même. En décembre, la direction a clarifié ses prévisions selon lesquelles les produits consolidés et les produits sectoriels affichaient une tendance se situant dans la tranche supérieure de leurs fourchettes cibles respectives, tandis que le bénéfice par action consolidé et le BAIIA consolidé de même que le BAIIA des secteurs opérationnels affichaient une tendance se situant au milieu de leurs fourchettes cibles respectives. La direction a également indiqué en décembre que les dépenses d'investissement se situaient dans la tranche supérieure de la fourchette cible à environ 1,8 milliard de dollars pour 2011. Sauf en ce qui concerne les dépenses d'investissement, les indications révisées publiées en août et les prévisions publiées en décembre ont été atteintes.

La société continue de se conformer aux objectifs, aux politiques et aux lignes directrices sur le plan financier, qui prévoient notamment le maintien de liquidités inutilisées d'au moins 1 milliard de dollars, un ratio de la dette nette par rapport au BAIIA excluant les coûts de restructuration de 1,5 à 2,0 fois, et un ratio de distribution se situant dans la fourchette de 55 % à 65 % des bénéfices prévisibles, sur une base prospective. Par ailleurs, selon le modèle de croissance des dividendes, et sous réserve de l'évaluation et du calcul effectués par le conseil d'administration, la société prévoit continuer à effectuer deux hausses des dividendes par année jusqu'en 2013, sur une base annuelle, ce qui se traduira par une augmentation aux alentours de 10 %. Le modèle de croissance des dividendes n'est pas nécessairement représentatif des dividendes qui seront versés après 2013. Se reporter à la *rubrique 4.3* en ce qui concerne les politiques financières, les résultats et les plans de TELUS liés à la structure du capital.

Le tableau suivant compare le rendement de TELUS par rapport à ses objectifs initiaux pour 2011. Il illustre également les objectifs pour 2012, qui ont été annoncés lors de la téléconférence et de la webémission portant sur les objectifs de la société pour l'exercice tenues le 16 décembre 2011. Pour des informations supplémentaires sur les attentes et sur les hypothèses concernant 2012, se reporter à la *rubrique 1.5, « Objectifs financiers et opérationnels pour 2012 »*, ainsi qu'à la *rubrique 1.6, « Objectifs de TELUS au chapitre des résultats sectoriels »*. Les objectifs, les attentes et les hypothèses concernant 2012 sont assujettis dans leur totalité à la *Mise en garde concernant les énoncés prospectifs* figurant au début du rapport de gestion.

	Rendement pour 2011			
Fiche d'évaluation	**Résultats réels et croissance**	Objectifs initiaux et croissance prévue	Résultat	**Objectifs pour 2012 et croissance prévue**
Chiffres consolidés				
Produits[1]	**10,397 G$** **6,2 %**	9,925 G$ à 10,225 G$ 1 % à 4 %	✓✓	**10,7 G$ à 11,0 G$** **3 % à 6 %**
BAIIA[2]	**3,778 G$** **3,5 %**	3,675 G$ à 3,875 G$ 1 % à 6 %	✓	**3,8 G$ à 4,0 G$** **1 % to 6 %**
Bénéfice par action – de base	**3,76 $** **15,0 %**	3,50 $ à 3,90 $ 7 % à 19 %	✓	**3,75 $ à 4,15 $** **0 % à 10 %**
Dépenses d'investissement[1), 3)]	**1,847 G$** **7,3 %**	Environ 1,7 G$	✗	**Environ 1,85 G$**
Secteur des services mobiles				
Produits (externes)[1]	**5,462 G$** **9,0 %**	5,2 G$ à 5,35 G$ 4 % à 7 %	✓✓	**5,75 G$ à 5,9 G$** **5 % à 8 %**
BAIIA	**2,186 G$** **8,2 %**	2,15 G$ à 2,25 G$ 6 % à 11 %	✓	**2,3 G$ à 2,4 G$** **5 % à 10 %**
Secteur des services filaires				
Produits (externes)[1]	**4,935 G$** **3,2 %**	4,725 G$ à 4,875 G$ (1) % à 2 %	✓✓	**4,95 G$ à 5,1 G$** **0 % à 3 %**
BAIIA	**1,592 G$** **(2,3) %**	1,525 G$ à 1,625 G$ (6) % à 0 %	✓	**1,5 G$ à 1,6 G$** **(6) % à 1 %**

1) Le 5 août 2011, la société a révisé les indications pour l'exercice complet 2011 comme suit : produits consolidés de 10,225 milliards de dollars à 10,425 milliards de dollars (hausse de 4 % à 6 % par rapport à 2010); produits du secteur des services mobiles de 5,4 milliards de dollars à 5,5 milliards de dollars (hausse de 8 % à 10 % par rapport à 2010); produits du secteur des services filaires de 4,825 milliards de dollars à 4,925 milliards de dollars (hausse de 1 % à 3 % par rapport à 2010); dépenses d'investissement consolidées d'environ 1,8 milliard de dollars (hausse d'environ 5 % par rapport à 2010). La société a confirmé les objectifs initiaux concernant le BAIIA et le bénéfice par action consolidés, ainsi que le BAIIA du secteur des services mobiles et du secteur des services filaires.

✓✓ Objectif surpassé
✓ Objectif atteint
✗ Objectif non atteint

2) Le BAIIA est une mesure non définie par les PCGR. Se reporter à la *rubrique 11.1*.

3) Compte non tenu de toutes les dépenses d'investissement qui pourraient être engagées en 2012 relativement au spectre pour les services mobiles.

Les principales hypothèses suivantes ont été formulées lorsque les objectifs pour 2011 ont été annoncés, en décembre 2010. Les hypothèses préliminaires concernant les régimes de retraite ont été révisées dans le rapport de gestion annuel 2010 daté du 24 février 2011, comme il est fait mention ci-dessous.

Hypothèses formulées pour les objectifs initiaux de 2011	Résultats ou attentes
Concurrence soutenue au chapitre des services filaires et des services mobiles dans le marché d'affaires et le marché aux consommateurs	Attentes confirmées i) par le lancement par Shaw Communications, le principal fournisseur de services Internet et de télévision dans l'ouest du Canada, d'une nouvelle génération d'ENP, par l'augmentation de certaines vitesses liées au service Internet et de choix davantage personnalisés pour les services de télévision, Internet et de téléphonie résidentielle, ainsi que par l'offre continue de rabais aux nouveaux abonnés; ii) par les efforts que les nouveaux venus sur le marché des services mobiles consacrent à la croissance du nombre d'abonnés et par l'offre de forfaits illimités et de tarifs fixes pour les services de transmission de la voix et de données et pour la messagerie textuelle, ainsi que par l'adoption d'une démarche axée sur le financement des appareils et par l'offre de téléphones intelligents; iii) par la perte d'un contrat visant la prestation de services mobiles octroyé par le gouvernement fédéral à une entreprise concurrente titulaire dont la soumission prévoyait des tarifs peu élevés, ce qui a entraîné une augmentation de 11 points de base du taux de désabonnement en 2011. Malgré l'intensification continue de la concurrence, TELUS a enregistré de plus faibles pertes de lignes résidentielles d'accès au réseau, en raison de l'incidence favorable de l'offre de services groupés incluant Télé OPTIK et Internet OPTIK. TELUS a également enregistré une plus faible perte de lignes d'affaires d'accès au réseau en 2011, par rapport à 2010, qui tient en partie à l'ajout de lignes pour les services de gros au premier semestre de 2011. Neuf entreprises offrant des services mobiles dotées d'installations ont exercé des activités au Canada en 2011, soit trois sociétés nationales bien établies (TELUS, Bell Mobilité et Rogers Sans-fil), deux entreprises titulaires provinciales (SaskTel Mobility et MTS Mobility), et quatre nouveaux venus (Wind, Vidéotron, Public Mobile et Mobilicity). Les quatre nouveaux venus ont accru leur couverture sur le marché en 2011 et détenaient plus du tiers du total de la part du marché des nouveaux ajouts en 2011, ou environ 4 % du nombre cumulé d'abonnés. EastLink, un nouveau venu, devrait commencer à offrir des services dans les provinces de l'Atlantique en 2012. Par contre, Shaw a annoncé en septembre qu'elle avait interrompu la construction d'un réseau mobile conventionnel et la prestation de services connexes dans l'Ouest canadien, en raison des coûts élevés et d'autres facteurs. Shaw a annoncé qu'elle construirait plutôt des réseaux Wi-Fi métropolitains au moyen de spectre sans licence, de manière à assurer la prestation de ses services en dehors des foyers.
Baisse continue des tarifs liés aux services existants	Attentes confirmées. Le maintien de la concurrence au chapitre des tarifs et les pertes nettes de lignes d'accès au réseau, déduction faite des hausses de tarifs locaux, se sont traduits par une diminution de 8,1 % des produits tirés des services locaux de transmission de la voix filaires et par une baisse de 10 % des produits tirés des services interurbains filaires.
Gain de 4,5 à 5,0 points de pourcentage au titre de la pénétration du marché des services mobiles au Canada, et croissance du nombre d'abonnés au sein de l'industrie des services mobiles en raison de l'intensification de la concurrence, de la plus grande utilisation de téléphones intelligents et d'applications de transmission de données, ainsi que de l'offre de nouveaux types d'appareils mobiles tels que les tablettes	La popularité des téléphones intelligents est confirmée, comme en témoigne le taux d'adoption des téléphones intelligents qui représente 74 % des ajouts bruts d'abonnés des services postpayés de TELUS au quatrième trimestre, en hausse par rapport à 46 % au quatrième trimestre de 2010. TELUS estime que le gain au titre de la pénétration du marché des services mobiles en 2011 est d'environ 4,3 points de pourcentage, soit un résultat légèrement inférieur aux prévisions.
Diminution des PMAA tirés des services mobiles de transmission de la voix de TELUS au pays, neutralisée par la croissance des PMAA tirés des services d'itinérance mondiale et de transmission de données	Attentes confirmées. La baisse de 9,4 % des PMAA tirés des services de transmission de la voix a été largement neutralisée par une augmentation de 38 % des PMAA tirés des services de transmission de données, ce qui a donné lieu à une hausse de 2,5 % des PMAA combinés. La croissance des PMAA tirés des services d'itinérance mondiale est attribuable à l'accroissement de la gamme d'appareils fondés sur la technologie HSPA et à la conclusion de nouvelles ententes visant les services d'itinérance mondiale. Les appareils fondés sur la technologie AMRC, à l'égard desquels le nombre d'abonnés est à la baisse, offrent une capacité limitée en ce qui concerne les services d'itinérance mondiale, car peu de pays autres que le Canada et les États-Unis utilisent cette technologie.
Augmentation des frais d'acquisition et de fidélisation des abonnés des services mobiles liée aux mises en service d'un plus grand nombre de téléphones intelligents, y compris les mises à niveau, et à l'accroissement du nombre d'abonnés	Attentes confirmées. Les frais d'acquisition par ajout brut d'abonné des services mobiles se sont élevés à 386 $ en 2011, en hausse de 10 % par rapport à 2010, et le total des frais d'acquisition s'est établi à 694 millions de dollars en 2011, en hausse de 16 % par rapport à 2010. Les frais de fidélisation exprimés en pourcentage des produits tirés des services de réseau se sont établis à 12,4 % en 2011, en hausse par rapport à 11,6 % en 2010, et le total des frais de fidélisation s'est établi à 626 millions de dollars, en hausse de 17 % par rapport à 2010. Ces augmentations tiennent en grande partie au financement plus élevé des appareils découlant des ventes à la hausse de téléphones intelligents et de l'intensification de la concurrence.
Élargissement continu du réseau à large bande filaire et mises à niveau à l'appui de la croissance des produits tirés des services Télé OPTIK et Internet OPTIK, qui neutralisent la baisse continue des produits tirés des lignes d'accès au réseau	Attentes confirmées. Se reporter à Se doter de moyens nationaux, à la *rubrique 2.2*, en ce qui concerne les activités d'élargissement et de mise à niveau effectuées en 2011. Le total des abonnements à TELUS TV et au service Internet haute vitesse s'est accru de 271 000 en 2011, résultat qui excède la réduction totale de 164 000 au chapitre des pertes de lignes d'accès au réseau et des abonnés du service Internet commuté enregistrée au cours de cette période. Par conséquent, TELUS a enregistré sa première augmentation du total des ajouts d'abonnés des services filaires depuis sept ans.

Hypothèses formulées pour les objectifs initiaux de 2011	Résultats ou attentes
	En 2011, le total des produits tirés des services filaires de transmission de données a augmenté de 310 millions de dollars, résultat qui tient compte de la croissance des produits tirés des services Télé OPTIK et Internet OPTIK, laquelle a largement neutralisé la baisse nette de 173 millions de dollars des produits tirés des services filaires locaux et interurbains de transmission de la voix existants et des autres produits.
Taux d'actualisation estimatif de 5,35 %, subséquemment établi à 5,25 % (baisse de 60 points de base par rapport à 2010) au titre des régimes de retraite. Rendement à long terme attendu de 7,25 %, subséquemment établi à 7 % (baisse de 25 points de base par rapport à 2010). Le montant net des recouvrements liés aux régimes de retraite à prestations définies a été établi à 34 millions de dollars	Attentes confirmées. Le recouvrement au titre des régimes de retraite à prestations définies s'est élevé à 34 millions de dollars en 2011. Les charges (recouvrements) au titre des régimes de retraite à prestations définies sont établis au début de l'exercice.
Montant des cotisations aux régimes de retraite à prestations définies, y compris la cotisation discrétionnaire de 200 millions de dollars, qui était estimé à 298 millions de dollars en 2011, en hausse par rapport à 137 millions de dollars en 2010	Attentes confirmées. Les cotisations aux régimes de retraite à prestations définies se sont établies à 298 millions de dollars en 2011, y compris la cotisation discrétionnaire de 200 millions de dollars effectuée en janvier 2011.
Coûts de restructuration prévus d'environ 50 millions de dollars en 2011 (80 millions de dollars en 2010 [IFRS]) découlant des initiatives d'efficacité opérationnelle. Économies supplémentaires au titre du BAIIA estimées initialement à environ 75 millions de dollars pour 2011, montant subséquemment établi à environ 50 millions de dollars (économies supplémentaires de 134 millions de dollars en 2010)	En 2011, les coûts de restructuration se sont élevés à 35 millions de dollars et concernaient des initiatives liées à l'effectif et d'autres initiatives, y compris le regroupement des biens immobiliers. Les économies supplémentaires au titre du BAIIA se sont élevées à environ 69 millions de dollars.
Réduction des coûts de financement d'environ 135 millions de dollars, en raison de la diminution de la dette et des taux d'intérêt	Attentes confirmées. Les coûts de financement ont diminué de 145 millions de dollars en 2011, en raison de la réduction du taux d'intérêt effectif, de l'absence de la comptabilisation d'une charge liée au remboursement anticipé de titres de créance comme cela avait été le cas en 2010, et, dans une moindre mesure, de la diminution du solde moyen des titres de créance.
Taux d'imposition prévu par la loi d'environ 26,5 % à 27,5 % (29 % en 2010)	Attentes confirmées. En 2011, le taux d'imposition combiné prévu par la loi s'est établi à 27,2 %, et le taux d'imposition effectif, à 23,6 %.
Paiements d'impôt en trésorerie d'environ 130 millions de dollars à 180 millions de dollars (311 millions de dollars en 2010)	Attentes confirmées. Le 5 mai 2011, la société a révisé ses indications pour l'exercice complet afin de les situer dans la tranche supérieure de la fourchette originale; le 5 août 2011, elle a révisé la fourchette, qui est de 150 millions de dollars à 190 millions de dollars. Les paiements d'impôt en trésorerie, déduction faite des remboursements reçus, se sont élevés à 150 millions de dollars et tiennent compte des acomptes provisionnels pour 2011 et des paiements d'impôt finaux exigibles pour 2010 effectués au début de 2011.

1.5 Objectifs financiers et opérationnels pour 2012

L'analyse et les hypothèses présentées ci-après s'appliquent aux objectifs de TELUS pour 2012 qui sont illustrés dans la fiche d'évaluation présentée à la *rubrique 1.4*. Les objectifs et les hypothèses pour 2012 ont initialement été annoncés le 16 décembre 2011, lors de la publication du communiqué de presse et de la téléconférence portant sur les objectifs financiers de la société pour l'exercice.

Pour 2012, les produits et le BAIIA consolidés devraient bénéficier de la mise à exécution continue des initiatives de TELUS visant les services de transmission de données et les services mobiles. Le bénéfice par action de base devrait afficher une croissance de 0 % à 10 %, en raison de la croissance du bénéfice opérationnel et de la réduction des coûts de financement.

Les produits du secteur des services mobiles de TELUS devraient afficher une croissance, en raison principalement du nombre à la hausse d'abonnés et de la croissance possible des PMAA. La croissance du nombre d'abonnés devrait bénéficier d'un gain d'environ 4 à 4,5 points de pourcentage au titre de la pénétration du marché des services mobiles au Canada, soit un gain semblable à celui enregistré en 2011. TELUS est d'avis qu'elle continuera à bénéficier de ses investissements dans les réseaux HSPA+ et LTE et à accroître les produits tirés des services de transmission de données et des services d'itinérance, ce qui l'aidera à contrebalancer la baisse continue des produits tirés des services de transmission de la voix. Une hausse du BAIIA du secteur des services mobiles est prévue, en raison de la croissance des produits ainsi que des investissements importants que la société continue d'effectuer pour acquérir des abonnés et pour fidéliser les abonnés existants qui utilisent des téléphones intelligents.

Les produits du secteur des services filaires devraient continuer de refléter la croissance continue des produits tirés des services de transmission de données, notamment les services OPTIK TV et Internet haute vitesse, ainsi que des produits tirés des services pour les clients d'affaires, facteurs neutralisés par la baisse continue des produits tirés des services locaux et interurbains de transmission de la voix traditionnels. Le BAIIA du secteur des services filaires devrait afficher une baisse, ou augmenter légèrement, car la croissance découlant des services de transmission de données générant des marges moins élevées, y compris le service OPTIK TV, ne devrait pas neutraliser totalement le recul des produits tirés des services existants générant des marges plus élevées.

Les dépenses d'investissement consolidées devraient être analogues à celles de l'exercice 2011 et devraient s'élever à environ 1,85 milliard de dollars, en raison des mises à niveau de la capacité du réseau mobile et du déploiement continu d'un nouveau réseau mobile LTE en milieu urbain. Bien qu'elle s'attende à une diminution des dépenses d'investissement du secteur des services filaires, TELUS prévoit poursuivre l'élargissement de son infrastructure à large bande et les mises à niveau à l'appui de ses services OPTIK TV et Internet haute vitesse. Elle compte notamment mener à terme le déploiement de la couche superposée de la technologie VDSL2 dans l'Ouest canadien et la liaison de la technologie VDSL2 dans l'est du Québec et investir dans de nouveaux centres de données à la fine pointe de la technologie, afin de

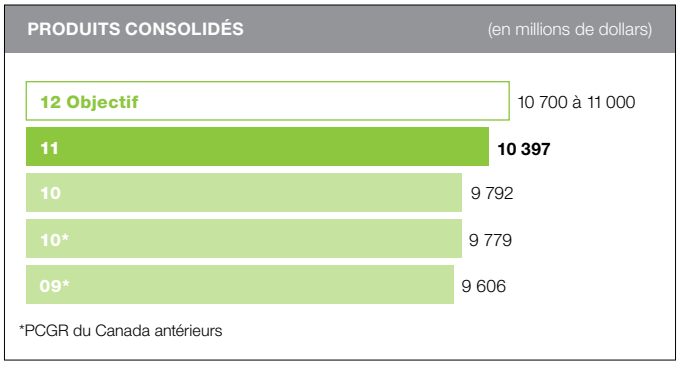
soutenir la demande sur le marché et les exigences internes liées aux services infonuagiques. En raison de la croissance des produits, l'intensité du capital consolidé devrait représenter environ 17 % des produits en 2012, en baisse par rapport à 18 % en 2011.

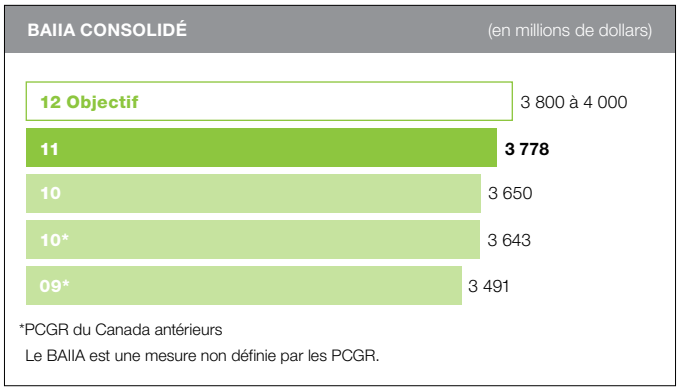
TELUS a versé une cotisation spéciale discrétionnaire de 100 millions de dollars à ses régimes de retraite à prestations définies en janvier 2012. En tenant compte de cette cotisation, la situation de capitalisation globale de TELUS au titre de ses régimes de retraite à prestations définies devrait se traduire par un taux de solvabilité d'environ 90 %. La cotisation discrétionnaire accélérée aura une incidence favorable sur le recouvrement au titre des régimes de retraite de 2012, aux fins comptables; en outre, étant donné que les cotisations aux régimes de retraite sont déductibles, elles devraient donner lieu à une réduction d'environ 25 millions de dollars des paiements d'impôt en trésorerie. Le montant estimatif initial du recouvrement au titre des régimes de retraite de la société en 2012, qui était de 6 millions de dollars, a été révisé et majoré à 12 millions de dollars, en baisse de 22 millions de dollars par rapport à 2011.

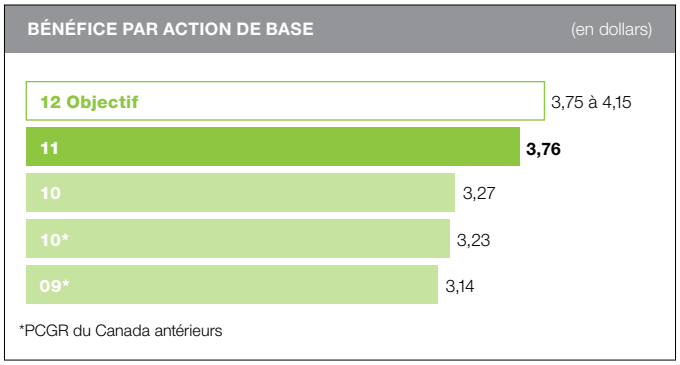
Hypothèses concernant les objectifs pour 2012
Concurrence soutenue au chapitre des services mobiles et des services filaires dans le marché d'affaires et le marché aux consommateurs
Baisse continue des tarifs liés aux services existants
Gain de 4,0 à 4,5 points de pourcentage au titre de la pénétration du marché des services mobiles au Canada, et maintien d'une croissance robuste du nombre d'abonnés au sein de l'industrie des services mobiles en raison de l'intensification de la concurrence et de la plus grande utilisation de téléphones intelligents, de tablettes et d'applications de transmission de données
Diminution des PMAA tirés des services mobiles de transmission de la voix de TELUS au pays, neutralisée par la croissance des PMAA tirés des services d'itinérance mondiale et de transmission de données
Augmentation des frais d'acquisition et de fidélisation des abonnés des services mobiles liée aux mises en service d'un plus grand nombre de téléphones intelligents offerts à prix plus élevés, y compris les mises à niveau, et à l'accroissement du nombre d'abonnés
Investissements continus aux fins du déploiement de la technologie mobile LTE en milieu urbain
Croissance des produits tirés des services de transmission de données filaires supérieure à la diminution des produits tirés des services existants, en raison de l'expansion continue du réseau filaire à large bande et des mises à niveau à l'appui de la croissance des ventes aux abonnés du service OPTIK TV et du service Internet OPTIK. La diminution des produits tirés des services existants reflète la réduction continue des produits tirés des lignes d'accès au réseau et des services interurbains
Taux d'actualisation estimatif préliminaire confirmé de 4,5 % (baisse de 75 points de base par rapport à 2011) au titre des régimes de retraite. Rendement à long terme attendu de 6,5 %, subséquemment établi à 6,75 % (baisse de 25 points de base par rapport à 2011)
Versement, en janvier 2012, d'une cotisation discrétionnaire de 100 millions de dollars aux régimes de retraite (cotisation discrétionnaire de 200 millions de dollars versée en janvier 2011)
Coûts de restructuration d'environ 25 millions de dollars dans le cadre des initiatives d'efficacité opérationnelle et aux fins de la rentabilité des capitaux, étayés par des initiatives en matière d'optimisation des ressources ayant pour but d'accroître l'efficience et l'efficacité, qui n'entraînent pas de charges de restructuration
Coûts de financement d'environ 350 millions de dollars (377 millions de dollars en 2011)
Taux d'imposition prévu par la loi d'environ 25 % à 26 % (27,2 % en 2011)
Paiements d'impôt en trésorerie d'environ 150 millions de dollars à 200 millions de dollars (150 millions de dollars en 2011)

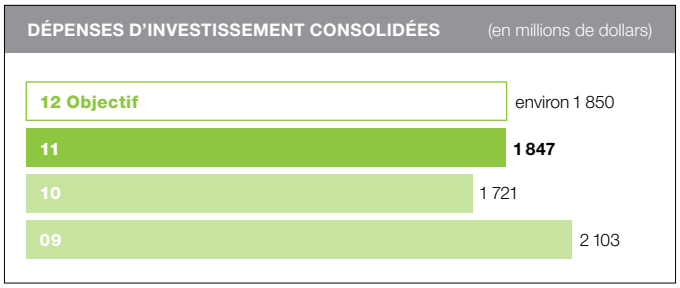
Objectifs consolidés pour 2012

Se reporter à la *Mise en garde concernant les énoncés prospectifs* présentée au début du rapport de gestion.







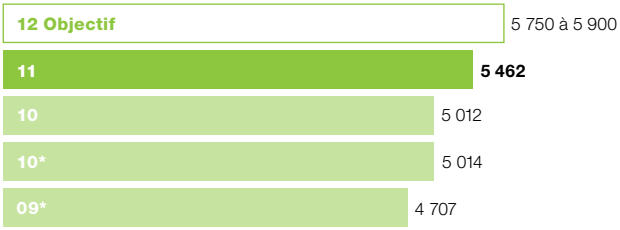


1.6 Objectifs de TELUS au chapitre des résultats sectoriels

Les secteurs opérationnels de la société constituant des secteurs à présenter sont les services mobiles et les services filaires. L'information sectorielle présentée à la note 5 des états financiers consolidés audités est régulièrement communiquée au chef de la direction de la société (le principal décideur opérationnel). Se reporter à la *rubrique 4.1, « Principaux marchés et concurrents »*, pour des renseignements supplémentaires sur chaque secteur opérationnel.

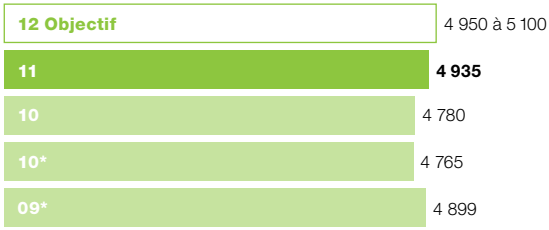
Se reporter à la *Mise en garde concernant les énoncés prospectifs* présentée au début du rapport de gestion.

PRODUITS EXTERNES DU SECTEUR DES SERVICES MOBILES (en millions de dollars)



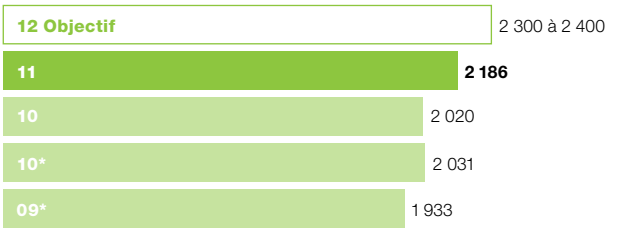
*PCGR du Canada antérieurs

PRODUITS EXTERNES DU SECTEUR DES SERVICES FILAIRES (en millions de dollars)



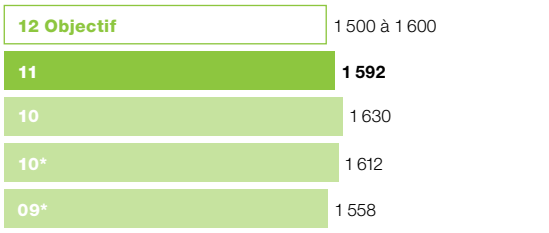
*PCGR du Canada antérieurs

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



*PCGR du Canada antérieurs
Le BAIIA est une mesure non définie par les PCGR.

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



*PCGR du Canada antérieurs
Le BAIIA est une mesure non définie par les PCGR.

2 ACTIVITÉS PRINCIPALES ET STRATÉGIE

Analyse des activités principales et de la stratégie de TELUS et exemples d'activités visant à soutenir les six impératifs stratégiques de TELUS

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

2.1 Activités principales

TELUS Corporation est l'une des plus importantes sociétés de télécommunications au Canada; elle offre un vaste éventail de services et de produits de télécommunications, incluant des services mobiles, de données, de protocole Internet, de transmission de la voix et de télévision. TELUS tire la plupart de ses produits de l'accès à l'infrastructure de télécommunications de la société et de l'utilisation qui en est faite, ainsi que de la fourniture de produits et de la prestation de services qui facilitent l'accès à cette infrastructure ainsi que son utilisation.

2.2 Impératifs stratégiques

L'objectif stratégique de TELUS consiste à exploiter la puissance d'Internet afin d'apporter aux Canadiens les meilleures solutions au foyer, au travail, et en mouvement. Aux fins de sa stratégie de croissance, TELUS se concentre sur ses principales activités de télécommunications au Canada, qui sont étayées par son centre de service à la clientèle international et par ses capacités en matière d'impartition.

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

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

Services mobiles

TELUS continue d'investir dans l'accroissement de la capacité, de la couverture et de la vitesse de son réseau sans fil HSPA+ de quatrième génération, notamment en ce qui concerne la mise à niveau selon la technologie à deux canaux maintenant offerte à la majorité de la population canadienne d'un océan à l'autre par l'entremise d'ententes de partage de réseau conclues avec deux autres entreprises de télécommunications. La mise à niveau selon la technologie HSPA+ à deux canaux a doublé les vitesses de téléchargement de données de pointe indiquées par le fabricant jusqu'à 42 mégabits par seconde (Mbps). La vitesse de téléchargement moyenne prévue est de 7 à 14 Mbps à l'aide d'un appareil compatible, tandis que la vitesse réelle pourrait varier en raison de l'appareil utilisé, de la topographie et des conditions environnementales, de la congestion du réseau, de la puissance du signal et d'autres facteurs. Les appareils fondés sur la technologie à deux canaux offerts aux clients de TELUS incluent le téléphone intelligent Galaxy de Samsung et le téléphone intelligent HTC, ainsi que la clé Internet Sierra Wireless et la clé Internet mobile Huawei. Les investissements de TELUS dans les technologies HSPA+ visent à assurer une transition optimale à la technologie LTE.

La société a amorcé la construction de son réseau mobile 4G LTE de prochaine génération en milieu urbain au second semestre de 2011, et a lancé ses services en février 2012. La technologie LTE permet des vitesses de téléchargement de données de pointe indiquées par le fabricant pouvant atteindre 75 Mbps (les vitesses typiques prévues étant de 12 à 25 Mbps). Le réseau LTE de TELUS fonctionne sur le spectre pour les services sans fil évolués (les « SSFE ») que la société a acquis pour 882 millions de dollars dans le cadre des enchères tenues par Industrie Canada en 2008.

Bien que le lancement du réseau 4G sur le spectre pour les SSFE en milieu urbain constitue la première étape de la mise à niveau vers la technologie LTE, le lancement possible de ce réseau dans les régions rurales du Canada dépendra des enchères de spectre visant la bande de fréquence de 700 MHz qu'Industrie Canada prévoit tenir à la fin de 2012 ou au début de 2013. TELUS s'est engagée à accroître la couverture et la capacité de son réseau mobile en déployant la technologie 4G LTE dans les régions rurales du Canada, à l'aide du spectre visant la bande de fréquence de 700 MHz. Contrairement au spectre pour les SSFE, ce spectre permet de meilleures capacités de propagation qui assurent une couverture efficace et efficiente dans les vastes régions rurales du Canada. De plus, ces capacités améliorent la qualité de la couverture à l'intérieur de bâtiments en milieu urbain. Pour que TELUS puisse étendre comme elle l'entend son offre de réseau mobile 4G LTE dans les marchés ruraux, il sera important que le gouvernement fédéral donne à TELUS une occasion de présenter des soumissions et d'acquérir du spectre visant la bande de fréquence de 700 MHz dans le cadre des enchères devant avoir lieu. Se reporter à l'analyse des risques présentée à la *rubrique 10.3, «Questions de Réglementation »*.

Le principal câblodistributeur concurrent de TELUS dans l'Ouest canadien, Shaw Communications Inc., a annoncé en septembre qu'elle avait interrompu la construction d'un réseau mobile conventionnel dans l'ouest du Canada, en raison des coûts élevés et d'autres facteurs. Shaw a annoncé qu'elle construirait plutôt des réseaux Wi-Fi métropolitains au moyen de spectre public sans licence, de manière à assurer la prestation de ses services en dehors des foyers.

Services filaires

La société continue d'investir dans son réseau à large bande filaire et d'en accroître la capacité, la vitesse et la couverture, et elle poursuit notamment le lancement des services Télé OPTIK et Internet OPTIK dans d'autres collectivités. TELUS procède à la mise en œuvre d'une couche superposée de la technologie VDSL2 sur son réseau ADSL2+, de manière à fournir des vitesses de téléchargement pouvant atteindre 30 Mbps. La mise à niveau selon la technologie VDSL2 a presque entièrement été achevée en 2011. Au début de 2012, près de 2,3 millions de foyers en Alberta, en Colombie-Britannique et dans l'est du Québec bénéficiaient de la programmation haute définition offerte par la société à l'aide du réseau à large bande, y compris celle offerte à l'aide du réseau ADSL2+, ce qui constitue en un an un ajout de près de 200 000 foyers. La société a également poursuivi le déploiement de la fibre optique jusqu'au domicile dans de nouveaux secteurs résidentiels, et le déploiement de la fibre optique jusqu'aux immeubles dans de nouveaux immeubles d'habitation.

TELUS a amélioré son réseau national de centres de données et ses installations connexes, en tirant parti de l'énergie hydroélectrique verte, de la technologie de refroidissement par convection naturelle et d'autres technologies, faisant en sorte que ces centres et installations soient parmi les plus durables en leur genre sur le plan de l'environnement en Amérique du Nord. La société a notamment investi environ 65 millions de dollars aux fins de la construction à Rimouski, au Québec, d'un centre de données Internet intelligent conçu selon les normes LEED Or (d'après l'anglais *Leadership in Energy and Environmental Design*). Le centre, dont la construction devrait prendre fin en 2012, soutiendra les solutions infonuagiques et de communications unifiées offertes par TELUS à ses clients tout en satisfaisant aux exigences internes. L'emplacement des installations à Rimouski devrait se traduire par une diversité géographique accrue et par une amélioration des capacités en matière de continuité des opérations, et permet à la société de profiter d'une main d'œuvre qualifiée, du réseau hydroélectrique du Québec et d'un climat tempéré qui réduit les besoins énergétiques. En août, TELUS a acquis un terrain à Kamloops, en Colombie-Britannique, sur lequel elle prévoit construire un autre centre de données Internet. Les travaux de construction devraient débuter en 2012, lorsque la préparation du terrain sera terminée et que les plans auront été mis au point, et les coûts devraient être analogues à ceux engagés pour construire le centre situé à Rimouski. L'emplacement de

Kamloops fournit à la société une stabilité géologique et l'accès à des sources d'énergie fiables, aux réseaux de TELUS et à une main-d'œuvre qualifiée.

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

Les produits tirés des services et de l'équipement mobiles ainsi que des services et de l'équipement filaires de transmission de données, qui ont totalisé environ 8,0 milliards de dollars, ou 77 %, du total des produits opérationnels en 2011, témoignent de la stratégie de la société visant les secteurs de croissance. Cela représente une augmentation de 756 millions de dollars, ou 10 %, par rapport à la période correspondante de 2010. Les produits tirés des marchés en croissance ont largement neutralisé la baisse des produits tirés des services filaires de transmission de la voix et de ceux tirés de l'équipement et autres services.

En mai 2011, TELUS a conclu une prolongation de cinq ans pour son contrat avec le gouvernement de l'Ontario visant la prestation et la gestion d'un ensemble de services de télécommunications, y compris la sécurité des technologies de l'information.

Au troisième trimestre de 2011, par suite d'un processus d'appel d'offres et de négociations d'une durée de trois ans, TELUS a conclu une entente d'une durée de 10 ans avec le gouvernement de la Colombie-Britannique, aux fins de la prestation de services de télécommunications et de services stratégiques au gouvernement et à ses partenaires du secteur public. TELUS était fournisseur d'un grand nombre de ces services auparavant. La société prévoit investir environ 350 millions de dollars sur une période de 10 ans afin d'offrir les technologies de télécommunications évoluées dans les régions rurales de la Colombie-Britannique.

Le nouveau contrat conclu avec le gouvernement de la Colombie-Britannique se traduira par les avantages suivants pour les régions rurales : maintien de passerelles Internet et de points de présence dans 119 bureaux centraux de la province; accès continu abordable aux services Internet de gros pour les fournisseurs de services régionaux et locaux; vitesses Internet jusqu'à dix fois plus élevées dans plusieurs régions de la province; effort visant l'accroissement de la connectivité Internet, en vue de faire passer la population branchée d'environ 93 % à l'heure actuelle à environ 97 %, au moyen de divers programmes et engagements, conjointement avec le programme de compte de report géré par TELUS; branchement pouvant atteindre 450 écoles au moyen de câbles à fibres optiques haute vitesse sur une période de 10 ans; expansion, sur une période de cinq ans, de la couverture mobile sur un axe d'environ 1 700 km constitué de tronçons d'autoroutes primaires et secondaires, dont de nombreux sont situés en terrains montagneux.

Offrir des solutions intégrées qui démarquent TELUS de ses concurrents

En mai 2011, la société a annoncé le lancement de la suite bureautique le futur est simple TELUS[MD] offrant des produits et services à l'intention des petites et moyennes entreprises (« PME »). Cette suite a été élaborée en collaboration avec Cisco et elle se fonde sur la technologie Communications Unifiées de Cisco, qui est conçue sur mesure pour les entreprises comptant moins de 100 employés. La suite bureautique le futur est simple TELUS allie les systèmes de gestion de communication de bureau de Cisco aux services de réseau filaire et mobile de TELUS, et elle est offerte à l'échelle du Canada. En octobre 2011, la société a lancé l'ensemble TELUS Business Freedom™ regroupant des services de télécommunications mobiles et filaires à l'intention des PME en Colombie-Britannique et en Alberta. Les deux forfaits flexibles offerts comportent les caractéristiques suivantes : échange d'appareil et modification des services en tout temps, soutien technique jour et nuit et une seule facture. Business Anywhere™ est une solution pour les entreprises ayant à leur service des employés mobiles qui ont besoin de services de communications à l'extérieur du bureau. Business Select™ est une solution pour les entreprises qui exercent principalement leurs activités dans un seul emplacement ou qui ont des exigences minimales en matière de mobilité. En novembre, TELUS a lancé un nouveau site Web libre-service où les PME peuvent se procurer des services mobiles.

TELUS poursuit le lancement de nouvelles initiatives liées à son programme Simplicité[MD], afin d'améliorer l'expérience client en donnant à ses abonnés une plus grande liberté et une plus grande souplesse d'utilisation. En juin 2011, TELUS a réduit les tarifs liés aux services d'itinérance mondiale mobiles avec le lancement de tarifs d'itinérance mondiale pour voyager en toute simplicité. Les tarifs de transmission de la voix en itinérance ont été réduits jusqu'à 50 %, et les tarifs de transmission de données en itinérance, jusqu'à 60 %. Les clients de TELUS n'ont plus à se procurer des ensembles ou des forfaits pour profiter des tarifs réduits, et ils peuvent ainsi facilement utiliser les services mobiles lorsqu'ils voyagent à l'étranger. Ce service est possible grâce aux négociations avec des fournisseurs de partout dans le monde pour réduire les tarifs d'itinérance.

En juin, TELUS a établi des principes pour l'échange d'appareil en toute simplicité. Ainsi, pour les clients qui se sont procuré un appareil financé en vertu d'un contrat ayant pris effet après le 21 novembre 2010, le solde résiduel pour l'appareil figure sur leur facture mensuelle. Ces clients peuvent en tout temps échanger leur appareil contre un nouvel appareil, moyennant son prix d'achat. Ils doivent par ailleurs régler le solde impayé sur leur ancien appareil. Si ces clients désirent résilier leur entente avant son expiration et ne plus faire affaire avec TELUS, ils doivent uniquement payer le solde résiduel de l'appareil plus des frais d'annulation anticipée de 50 $ (le cas échéant).

TELUS a amélioré le service Télé OPTIK; elle a notamment accru le nombre de canaux offerts à la communauté sud asiatique et ajouté une application Facebook qui permet aux abonnés d'accéder à leur compte Facebook et d'utiliser ce dernier pendant qu'ils regardent la télévision. Le service Télé OPTIK permet maintenant aux abonnés d'accéder à plus de 500 canaux de divertissement numériques, y compris plus de 100 canaux haute définition.

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

Acquisition des activités d'un détaillant de services mobiles TELUS

Au cours de 2011, la société a acquis une participation de 100 % dans certaines entreprises de détaillants indépendants de services mobiles TELUS, pour un montant en trésorerie de 81 millions de dollars. Ces investissements ont été effectués dans le but d'améliorer l'uniformité et le contrôle des services à la clientèle, et d'accroître la distribution des produits mobiles et filaires dans l'ouest du Canada.

Transactel

Dans le cadre d'une série de transactions effectuées en 2011, TELUS a acquis le contrôle de Transactel (Barbados) Inc. et accru sa participation dans cette société à 95 %. Transactel est une société de services d'impartition de processus opérationnels et de centres d'appels, disposant d'installations dans deux pays d'Amérique centrale. Un investissement de 71 millions de dollars a été effectué en 2011 dans le but d'accroître la capacité de la société à offrir des services d'impartition de processus opérationnels, particulièrement en espagnol, et à acquérir des capacités de redondance multisites pour soutenir d'autres installations de TELUS. L'acquisition a été réalisée comme il est expliqué ci-après.

Le 7 janvier 2011, TELUS a exercé sa première option d'achat position acheteur afin de porter sa participation financière de 29,99 % dans Transactel (Barbados) Inc. à 51 %, pour une contrepartie en trésorerie de 20 millions de dollars. Par suite de l'exercice de cette option, la société a continué de comptabiliser sa participation financière directe de 51 % dans Transactel au moyen de la méthode de la mise en équivalence. Subséquemment, Transactel a atteint l'objectif de croissance requis pour que TELUS exerce sa deuxième option d'achat position acheteur. La société a exercé cette deuxième option d'achat et acquis le contrôle de Transactel le 1er février 2011 (la date d'acquisition); par suite de l'exercice de cette option, la société a comptabilisé sa participation sur une base consolidée. La société a dû réévaluer sa participation financière ne donnant pas le contrôle de 51 % détenue précédemment en fonction de la juste valeur à la date d'acquisition, ce qui a donné lieu à la comptabilisation d'un profit de 17 millions de dollars au poste « Autres produits opérationnels ». Au deuxième trimestre de 2011, la société a comptabilisé selon la méthode de la mise en équivalence une transaction postérieure à l'acquisition visant à acquérir une participation financière supplémentaire de 44 % en contrepartie d'un montant en trésorerie de 51 millions de dollars. Se reporter à la note 16 e) des états financiers consolidés audités pour de plus amples renseignements à ce sujet.

Solutions de dossiers médicaux électroniques

TELUS Solutions en santé a mis en œuvre trois projets pilotes en collaboration avec KinLogix Medical, QHR Technologies et Wolf Medical Systems, des fournisseurs de solutions de dossiers médicaux électroniques. Les solutions de ces fournisseurs sont branchées à la plateforme Espace Santé[MC] de TELUS, qui permet aux patients et aux fournisseurs de services de consulter et de partager de manière sécuritaire des renseignements médicaux. Les projets pilotes devraient couvrir des consommateurs au Québec, en Ontario, en Alberta et en Colombie-Britannique. La plateforme Espace Santé de TELUS, qui est optimisée par Microsoft HealthVault, est une plateforme sécurisée et confidentielle qui permet aux patients d'avoir accès à leurs propres renseignements de santé et de gérer ces renseignements. Elle devrait améliorer le flux des renseignements d'un bout à l'autre du continuum des soins de santé, peu importe l'endroit où les patients se trouvent. Cette stratégie est conforme à la vision de TELUS, qui consiste à contribuer à la transformation des soins de santé au Canada au moyen de technologies de communications, de manière à réduire les coûts et les erreurs, à mieux communiquer avec les patients et à favoriser la prévention des maladies.

Jardin TELUS

En mars 2011, TELUS a annoncé la conclusion d'un partenariat visant le réaménagement d'un complexe qui se composera d'un immeuble d'habitation, d'un immeuble commercial et de commerces de détail situés au centre-ville de Vancouver. Ce projet, nommé Jardin TELUS, transformera le pâté de maisons où se trouve actuellement le siège social de la société. Il se composera d'une tour d'habitation en copropriété de 46 étages et d'une tour de bureaux de 22 étages, et il donnera lieu à la rénovation de l'immeuble de 8 étages abritant actuellement le siège social de TELUS, de manière à y aménager des locaux pour bureaux et des locaux pour commerces de détail pouvant être loués. L'immeuble d'habitation et l'immeuble commercial seront construits conformément aux normes LEED Platine et Or, respectivement, et intégreront des initiatives vertes.

Les travaux de construction devraient débuter au premier trimestre de 2012 et être menés à terme en 2015. TELUS prévoit investir dans ce projet principalement au moyen de l'apport des biens immobiliers situés sur le pâté de maisons qu'elle détient ainsi que d'un financement de projet. Le projet comprend un garage aérien détenu par la ville que la société a décidé d'acquérir. TELUS prévoit louer des locaux dans la nouvelle tour de bureaux détenue en copropriété, de manière à y aménager son siège social. La société ne prévoit pas maintenir un droit de propriété dans la tour d'habitation, à l'exclusion de certains locaux pour commerces de détail, lorsque la construction et la vente des copropriétés auront pris fin.

Investir dans les ressources internes en vue de créer une culture valorisant un rendement élevé et de garantir l'excellence du service à la clientèle

En 2011, l'équipe de TELUS a obtenu un excellent indice de participation global des membres du personnel, lequel s'est établi à 70 %, en hausse de 13 points par rapport à 2010, selon le sondage annuel « L'heure juste » effectué par la société. Cela a permis à TELUS de se classer dans la catégorie des meilleurs employeurs, en ce qui concerne les sociétés dont la taille et la diversité sont analogues à celles de la société.

La société a mis de plus en plus l'accent sur la prestation de services à la clientèle améliorés et, à cette fin, elle a mis en œuvre le programme « Les clients d'abord ». Environ 1 600 cadres dirigeants et gestionnaires ont passé une journée en compagnie de membres du personnel de première ligne afin de cerner et d'examiner les questions qui ont une incidence défavorable sur l'expérience client. À la fin de 2011, 69 % de ses clients affirmaient qu'ils recommanderaient probablement TELUS, soit une hausse de 7 points par rapport à l'exercice précédent.

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

En juin 2011, les membres du Syndicat des travailleurs(euses) en télécommunications (« STT ») ont ratifié une nouvelle convention collective couvrant environ 11 250 membres actifs de l'équipe de TELUS travaillant au sein du secteur des services filaires et du secteur des services mobiles de la société au Canada. La nouvelle convention a été conclue sans qu'une interruption de travail se produise, et elle prendra fin à la fin de 2015. De plus, la société a entamé des négociations liées à la convention collective visant une région du Québec, qui a pris fin à la fin de 2011. Se reporter à la *rubrique 10.4*.

3 CATALYSEURS CLÉS DE RENDEMENT

Rapport sur les priorités de la société pour 2011 et aperçu des priorités pour 2012

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

La direction confirme ses priorités ou en établit de nouvelles à chaque exercice en vue de faire progresser les priorités stratégiques à long terme de TELUS (se reporter à la *rubrique 2.2*), et de se pencher sur les occasions d'affaires et les défis à court terme. Les priorités de la société constituent les catalyseurs clés de rendement qui aident la société à concrétiser les mesures clés du rendement, lesquelles sont quantifiées dans les objectifs financiers publics de la société présentés aux *rubriques 1.4* à *1.6*. Les progrès réalisés par rapport aux objectifs de 2011 sont décrits ci-dessous.

Priorités de la société

2010	**2011** (se reporter au tableau qui suit)	**2012**
Tirer parti du plein potentiel des réseaux à large bande mobiles et filaires de pointe de TELUS	Fournir aux clients des produits alignés sur la promesse de marque « le futur est simple » de TELUS	Fournir aux clients des produits alignés sur la promesse de marque « le futur est simple » de TELUS, grâce au programme « Les clients d'abord »
Améliorer la position de TELUS dans le marché des petites et moyennes entreprises	Optimiser les réseaux à large bande mobiles et filaires de pointe de TELUS	Accroître l'avantage concurrentiel de TELUS en faisant preuve de leadership au chapitre de la technologie
S'assurer que TELUS fournit aux clients des produits alignés sur sa promesse de marque « le futur est simple[MD] »	Stimuler la position de chef de file de la société sur les marchés des PME et des soins de santé	Stimuler la position de chef de file de TELUS sur des marchés choisis des entreprises et du secteur public
Continuer d'améliorer l'efficacité opérationnelle de TELUS de manière à assurer une concurrence efficace dans le marché et à financer la croissance future de la société	Continuer d'améliorer l'efficacité opérationnelle de TELUS de manière à assurer une concurrence efficace et à financer la croissance future de la société	Accroître la position de chef de file de TELUS en ce qui concerne les technologies de l'information liées aux soins de santé
Accroître l'engagement de l'équipe de TELUS et le maintien d'une culture préconisant la responsabilité personnelle et le service à la clientèle	Accroître l'engagement de l'équipe de TELUS pour l'amener à un niveau supérieur et poursuivre l'esprit de notre principe « notre entreprise, notre clientèle, notre collectivité, notre équipe, ma responsabilité ».	S'efforcer d'améliorer davantage l'efficience et l'efficacité opérationnelles de TELUS
		Faire en sorte que la culture de TELUS favorise un avantage concurrentiel soutenu

Priorités de la société pour 2011 – Progrès accomplis

Fournir aux clients des produits alignés sur la promesse de marque « le futur est simple » de TELUS

- Les initiatives mises en œuvre en 2011 afin de simplifier les produits et les tarifs du secteur des services mobiles, et d'en améliorer la transparence et la souplesse, comprennent les améliorations apportées aux systèmes de facturation, lesquels fournissent une liste des financements d'appareils en cours, une plus grande souplesse pour l'échange d'appareil, ainsi que les baisses considérables des tarifs d'itinérance mondiale de transmission de la voix et de données sans devoir s'abonner à un forfait de services d'itinérance, de même que le déverrouillage d'appareils mobiles. Se reporter à Offrir des solutions intégrées, à la *rubrique 2.2*.
- TELUS a ajouté une application Facebook pour les abonnés du service Télé OPTIK.
- Vers la fin de 2011, la société a commencé à partager sa mission « Les clients d'abord » avec la population canadienne dans le cadre d'une campagne publicitaire, et elle a établi un objectif en vertu duquel elle compte devenir la société la plus recommandée dans les marchés où elle offre des services. À la fin de l'exercice, le pourcentage des clients susceptibles de recommander TELUS s'élevait à 69 %, en hausse de 7 points.

Optimiser les réseaux à large bande mobiles et filaires de pointe de TELUS

Les produits tirés des services mobiles de transmission de données ont augmenté de 47 % en 2011, en raison de la croissance de 5,1 % du nombre d'abonnés et de la croissance de 38 % des PMAA tirés des produits de transmission de données.

- La société a équilibré les frais d'acquisition et de fidélisation d'abonnés et les marges du secteur des services mobiles, ce qui s'est traduit par un taux de désabonnement mensuel de 1,68 % (par rapport à 1,57 % en 2010). Cette hausse est imputable à la perte d'un contrat visant la prestation de services mobiles octroyé par le gouvernement fédéral à une entreprise concurrente titulaire dont la soumission prévoyait des tarifs peu élevés. Le BAIIA du secteur des services mobiles exprimé en pourcentage des produits tirés des services de réseau a diminué légèrement pour s'établir à 43,7 % en 2011 (43,8 % en 2010).
- La société a lancé la technologie HSPA+ à deux canaux au premier trimestre; elle a également lancé des appareils de transmission de données et des téléphones intelligents fondés sur la technologie à deux canaux.
- La société a acquis certains détaillants de services mobiles TELUS afin d'accroître la distribution des produits et services des secteurs des services mobiles et des services filaires, comme il est décrit à Créer des partenariats et procéder à des acquisitions et à des désinvestissements, à la *rubrique 2.2*.
- La société a poursuivi la migration stratégique des abonnés utilisant des appareils fondés sur les technologies AMRC et iDEN vers des appareils de transmission de données fondés sur la technologie HSPA.
- La société a amorcé la mise à niveau du réseau mobile en milieu urbain en fonction de la technologie 4G LTE, de manière à accroître la capacité en matière de largeur de bande, en raison de l'accroissement soutenu de la demande visant des applications riches en données, et elle a préparé le lancement des services LTE en milieu urbain, lequel est prévu pour février 2012.

La croissance des produits tirés des services filaires de transmission de données s'est établie à 14 % en 2011, en raison de la croissance de 62 % du nombre d'abonnés au service TELUS TV et de la croissance de 6,4 % du nombre d'abonnés au service Internet OPTIK, ainsi que des hausses de tarifs. Par ailleurs :

- La société avait, en juillet 2011, en grande partie achevé la migration de ses abonnés résidentiels aux services TV sur IP depuis les anciennes plateformes d'intergiciels vers la technologie Télé OPTIK reposant sur la plateforme Mediaroom de Microsoft.
- La société a amélioré le service Télé OPTIK en accroissant le nombre de canaux offerts à la communauté sud-asiatique et en permettant aux abonnés d'accéder à plus de 100 canaux haute définition.
- La société a accru la couverture haute définition à large bande (technologies ADSL2+ et VDSL2), dont bénéficiaient près de 2,3 millions de foyers en Alberta, en Colombie-Britannique et dans l'est du Québec au début de 2012.

Stimuler la position de chef de file de la société sur les marchés des PME et des soins de santé

- La société a ouvert 9 boutiques d'affaires TELUS et plus de 40 nouvelles aires pour les PME dans les magasins de la société en 2011.
- La société a lancé de nouveaux services à l'intention des PME en 2011 (se reporter à Offrir des solutions intégrées, à la *rubrique 2.2*).
- En novembre, la société a lancé une nouvelle boutique en ligne qui offre aux PME un libre-service et des services de gestion de compte améliorés. Le site permet aux PME de se renseigner sur les produits et services de TELUS, de commander directement en ligne plusieurs appareils et de transférer les numéros de téléphone mobiles.
- TELUS Solutions en santé a mis en œuvre trois projets pilotes en collaboration avec des fournisseurs de solutions de dossiers médicaux électroniques qui contribueront à la transformation des soins de santé au Canada au moyen de technologies de communications, de manière à réduire les coûts et les erreurs, à mieux communiquer avec les patients et à favoriser la prévention des maladies (se reporter à Créer des partenariats et procéder à des acquisitions à la *rubrique 2.2*).

Continuer d'améliorer l'efficacité opérationnelle de TELUS de manière à assurer une concurrence efficace et à financer la croissance future de la société

- TELUS a réduit la superficie de 587 000 pieds carrés de ses locaux pour bureaux à la Place TELUS, à Edmonton, elle libérera une partie de sa superficie occupée en 2013, et elle renouvellera le contrat de location visant des locaux pour bureaux d'une superficie de 318 000 pieds carrés pour la période de 2016 à 2026.

Accroître l'engagement de l'équipe de TELUS pour l'amener à un niveau supérieur et poursuivre l'esprit de notre principe « notre entreprise, notre clientèle, notre collectivité, notre équipe, ma responsabilité »

- L'indice de participation des membres de l'équipe a augmenté de 13 points pour s'établir à 70 %, selon le sondage annuel « L'heure juste » effectué par la société. Cet indice place la société dans la catégorie des meilleurs employeurs, en ce qui concerne les sociétés dont la taille et la diversité sont analogues à celles de TELUS qui ont affiché un indice de participation de 65 % ou plus.
- La société a négocié une nouvelle convention collective avec le STT, laquelle a été ratifiée en juin sans qu'une interruption de travail se produise (se reporter à la *rubrique 10.4*).
- La société a davantage intégré sa culture au chapitre de la gestion des risques et ses meilleures pratiques à ses activités opérationnelles (se reporter à Gouvernance et surveillance des risques par le conseil, à la *rubrique 10*).
- Des prix ont été décernés à la société pour ses rapports d'information d'entreprise, lesquels mettent en valeur la marque TELUS. L'ICCA a décerné à la société le Grand prix d'excellence en information d'entreprise pour son rapport annuel 2010, ainsi que d'autres prix. Le rapport annuel 2010 de TELUS a aussi été classé huitième au monde dans le cadre de l'Annual Report Scan de e.com, un classement mondial des rapports annuels.
- TELUS a amélioré sa position de chef de file en matière de responsabilité sociale de l'entreprise grâce à la hausse de sa cote à l'indice de durabilité Dow Jones (DJSI), et à son inscription à l'indice DJSI Amérique du Nord.
- TELUS a poursuivi son engagement dans le cadre de son programme Nous donnons où nous vivons, en mettant en œuvre les initiatives suivantes : amélioration des retombées sociales dans les collectivités et création d'une affinité personnelle pour TELUS au moyen de nos campagnes de marketing liées à des causes; efforts des 11 comités d'investissement communautaire au Canada et des 3 comités d'investissement international de TELUS; programme Embassadeurs communautaires[MD] TELUS; et programmes tels que Journée du bénévolat de TELUS[MC] et Dollars pour gens d'action.
- La société a poursuivi la mise en œuvre sur plusieurs années du programme Styles de travail de TELUS, qui vise à faire en sorte que l'effectif de la société au pays soit composé d'au moins 40 % de travailleurs mobiles (travailleurs qui sont au bureau trois jours par semaine et partagent les postes de travail). Une autre tranche de 30 % pourrait travailler à domicile, et la tranche restante de 30 %, dans des immeubles de TELUS. Dans le cadre du programme, la société prévoit réduire l'utilisation de biens immobiliers ainsi que son empreinte environnementale.

4 CAPACITÉS

Facteurs qui influent sur la capacité de mettre en œuvre les stratégies, de gérer les catalyseurs clés de rendement et d'obtenir des résultats

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

4.1 Principaux marchés et concurrents

Services mobiles nationaux à l'intention des clients résidentiels et des clients d'affaires

Capacités de TELUS	Aperçu des concurrents
Licences de spectre pour les services sans fil nationaux. Population couverte totalisant 99 % de la population canadienne au 31 décembre 2011, compte tenu des ententes de partage de réseau. Lancement du réseau 4G LTE numérique dans 14 zones urbaines le 10 février 2012, compte tenu des ententes réciproques de partage de réseau conclues avec Bell Canada ▪ Vitesses de téléchargement de données de pointe indiquées par le fabricant pouvant atteindre 75 Mbps (les vitesses typiques prévues étant de 12 à 25 Mbps) ▪ Services d'itinérance au moyen du réseau HSPA+ en dehors de la zone de couverture du réseau LTE en milieu urbain. Lancement du réseau 4G HSPA+ numérique en novembre 2009 ▪ Population couverture totalisant 33,8 millions de personnes, ou plus de 97 % de la population canadienne, à l'aide du réseau sans fil HSPA+, en vertu d'ententes réciproques de partage de réseau conclues avec Bell Canada et SaskTel ▪ Ajout, en mars 2011, de la capacité liée à la technologie à deux canaux qui augmente les vitesses de téléchargement de données de pointe indiquées par le fabricant qui pourront atteindre 42 Mbps (la vitesse de téléchargement moyenne prévue est de 7 à 14 Mbps à l'aide d'un appareil compatible, tandis que la vitesse réelle pourrait varier en raison de l'appareil utilisé, de la topographie et des conditions environnementales, de la congestion du réseau, de la puissance du signal et d'autres facteurs) ▪ Prestation de services d'itinérance mondiale dans plus de 200 pays ▪ Capacité accrue au chapitre des produits tirés des services d'itinérance mondiale, principalement aux États-Unis, ces produits étant auparavant tirés des services d'itinérance depuis l'étranger fondés sur la technologie AMRC, ainsi que du service Mike ▪ Le réseau a permis une transition optimale à la technologie LTE et aux services fondés sur cette technologie. Réseaux bien établis : ▪ Réseau SPC (AMRC) numérique, y compris une couche de données fondée sur la norme EVDO Rev A de troisième génération permettant la transmission de données à haute vitesse ▪ Service Mike de TELUS fondé sur la technologie iDEN, un service offrant la fonctionnalité Push-to-Talk à l'intention du marché des affaires. Interconnexion avec les réseaux filaires de TELUS. Services et produits offerts : ▪ Données – navigation sur le Web, réseautage social, messagerie textuelle, TELUS TV mobile[MD], vidéo sur demande, TELUS Radio mobile, musique téléchargeable et applications mobiles les plus récentes ▪ Voix numérique – services postpayés, services Payez et Parlez[MD] prépayés et service Mike tout-en-un, qui comprend le service Push-to-Talk[MD] de TELUS ▪ Appareils – téléphones intelligents de pointe, clés Internet mobile, appareils Wi-Fi mobiles et tablettes.	Rogers Sans-fil et Bell Mobilité, des concurrents nationaux propriétaires des installations, ainsi que SaskTel et MTS Mobility, des entreprises de télécommunications provinciales propriétaires des installations. Des revendeurs des réseaux mobiles de concurrents. Nouveaux venus : ▪ Quatre nouveaux venus ayant offert des services en 2011 et en 2010 ▪ Un autre nouveau venu devrait commencer à offrir des services en 2012, tandis que deux autres nouveaux venus n'ont pas divulgué leurs plans ▪ D'autres nouveaux venus ayant acquis des licences de spectre pour les services sans fil évolués (SSFE) en 2008, qui pourraient pénétrer le marché en 2012 ou ultérieurement ▪ Shaw Communications a décidé de construire des réseaux Wi-Fi métropolitains à l'aide de son spectre pour les services sans fil évolués, plutôt que de construire un réseau conventionnel mobile et de lancer des services connexes (se reporter à l'analyse des hypothèses présentée à la *rubrique 1.4*) ▪ Des alliances et des intégrations possibles entre de nouveaux concurrents régionaux.

Services filaires aux clients résidentiels dans les territoires de la Colombie-Britannique, de l'Alberta et de l'est du Québec; services nationaux à l'intention des clients d'affaires

Capacités de TELUS	Aperçu des concurrents
Réseau national fondé sur la technologie IP ainsi que réseau commuté étendu dans les territoires de la Colombie-Britannique, de l'Alberta et de l'est du Québec où la société est l'entreprise titulaire. Ententes d'interconnexion mondiales. Accès à la quasi-totalité des foyers urbains et ruraux dans les territoires de la Colombie-Britannique, de l'Alberta et de l'est du Québec où la société est l'entreprise titulaire. TELUS estime qu'elle fournit des services aux abonnés des services résidentiels filaires à 50 % des foyers en Colombie-Britannique et en Alberta. Le réseau à large bande fondé sur la technologie ADSL2+ ou sur la technologie VDSL2 couvrait près de 2,3 millions de foyers en Colombie-Britannique, en Alberta et dans l'est du Québec au début de 2012. Accès aux clients d'affaires dans les régions où la société n'est pas l'entreprise titulaire, au moyen des réseaux de TELUS, statut d'entreprise de services locaux concurrente et location d'installations, au besoin. Licences de distribution de services de radiodiffusion dans des territoires où la société est l'entreprise titulaire, et licences aux fins de la prestation de services commerciaux de vidéo sur demande. Services et produits offerts : ■ Voix – service téléphonique fiable comprenant un service interurbain et des fonctions d'appels évoluées ■ Internet – service d'accès Internet OPTIK sécurisé avec service de courriel, et gamme complète de services de sécurité ■ TELUS TV – service de divertissement haute définition avec ENP, services vidéo sur demande et Télé à la carte au moyen des services Télé OPTIK et TELUS TV Satellite ■ Le service Télé OPTIK comporte également l'ENP Multitélé, l'enregistrement à distance, l'utilisation de la console Xbox 360 comme décodeur, une application Facebook et le service OPTIK^MC à emporter ■ Réseaux IP et applications – réseaux IP offrant des solutions convergentes voix, vidéo, données et accès Internet haute performance sécurisée ■ Solutions de conférence et de collaboration – gamme complète de solutions en matière d'équipement et d'applications, aux fins des réunions faisant appel à des communications téléphoniques, à des images vidéo et au Web ■ Centres de contact et solutions d'impartition à l'échelle mondiale offerts en anglais, en espagnol et en français – solutions gérées qui fournissent une infrastructure sécurisée, stable et évolutive, à faible coût, par l'entremise de centres situés en Amérique du Nord, en Amérique centrale et en Asie ■ Solutions d'hébergement et de technologies de l'information (TI) gérées – disponibilité continue assurée des télécommunications, des réseaux, des serveurs, des bases de données, des fichiers et des applications, les applications critiques étant stockées dans les centres de données Internet intelligents de TELUS ■ Solutions en matière de soins de santé – TELUS Solutions en santé fournit des solutions de gestion des demandes de règlement, des outils technologiques facilitant la communication entre l'hôpital et la maison, l'accès aux dossiers de santé électroniques sur les patients au lieu où sont dispensés les soins, et l'accès à des renseignements pharmacologiques et médicaux essentiels ■ Services de traitement des hypothèques.	Sociétés qui offrent des services de remplacement des services locaux et interurbains mobiles, y compris les services mobiles de TELUS. Le pourcentage estimatif des foyers auxquels seuls des services de téléphonie mobile sont offerts (parmi tous les fournisseurs, incluant TELUS) est de près de 21 % en Colombie-Britannique et en Alberta. Les câblodistributeurs qui ont accès à des foyers dans les milieux urbains et les banlieues et qui offrent des services Internet et de divertissement ainsi que des services de téléphonie VoIP comprennent : ■ Shaw Communications Inc. en Colombie-Britannique et en Alberta; ■ Cogeco Câble dans l'est du Québec. Rogers Communications, Bell Canada et Shaw Communications, des entreprises qui offrent des forfaits de services locaux, interurbains, Internet et de divertissement dans diverses régions. Rogers et Bell offrent également des services mobiles, et Shaw est en voie de construire et de lancer des réseaux Wi-Fi métropolitains gratuits. Diverses entreprises (p. ex., Vonage) qui offrent des services de revente ou des services locaux et interurbains VoIP ainsi que des services Internet. Des concurrents « Over-The-Top » comme Netflix qui offrent des services de divertissement. Des entreprises qui offrent des services de divertissement par satellite et des services Internet (Bell Canada, Shaw Communications et Xplornet). Les concurrents au chapitre des services de communication de la voix et des données aux clients d'affaires incluent : ■ Bell Canada ainsi que MTS Allstream et des câblodistributeurs qui font concurrence à leurs propres infrastructures; ■ des entreprises offrant des services de remplacement des services mobiles, y compris ceux offerts par TELUS. Les concurrents au chapitre des services fournis par des centres d'appels incluent Convergys, Sykes et Verizon LiveSource. Les concurrents au chapitre des solutions d'impartition gérées personnalisées incluent CGI, EDS et IBM, des sociétés qui offrent des services d'intégration des systèmes.

4.2 Ressources opérationnelles

Ressources opérationnelles	Risques opérationnels et gestion des risques
Effectif À la fin de 2011, l'effectif de la société se composait d'environ 41 100 employés (40 100 équivalents temps plein) possédant des compétences variées, qui occupent diverses fonctions au chapitre des activités opérationnelles au Canada et certaines fonctions à l'échelle internationale. Les activités des centres de contact au Canada et à l'échelle internationale prennent en charge les services d'impartition des processus d'affaires de clients externes des services de gros. La société a également recours à des services extraterritoriaux aux fins de certaines opérations internes, de manière à accroître l'efficacité opérationnelle et à faire en sorte que les unités opérationnelles au pays puissent se concentrer sur la prestation de services à valeur ajoutée. Les programmes de rémunération de l'effectif appuient une culture fondée sur l'excellence du rendement et comportent des composantes axées sur le marché et sur le rendement. La société est d'avis qu'elle dispose de l'effectif nécessaire pour couvrir les départs à la retraite; elle peut recruter rapidement de la main-d'œuvre au Canada et, en ce qui concerne les centres d'appels et certaines fonctions de soutien, elle peut avoir recours à des centres situés dans divers pays. TELUS fait appel à un petit nombre d'entrepreneurs ou de consultants externes. La société a mis sur pied des programmes de formation, de mentorat et de perfectionnement, tels que « Connexions : Le réseau des femmes de TELUS », une initiative mise en œuvre à l'échelle nationale, qui favorise le développement de l'expertise liée au domaine des affaires, le mentorat et les occasions de réseautage pour les femmes d'un bout à l'autre du pays.	Risques liés à la rémunération, à la fidélisation de l'effectif et aux relations de travail (se reporter à la *rubrique 10.4, « Ressources humaines »*) ▪ Environ 12 800 membres de l'équipe sont couverts par une convention collective. La convention collective conclue avec le Syndicat des agents de maîtrise de TELUS (« SAMT »), qui couvre environ 510 membres, a pris fin le 31 décembre 2011. La convention collective conclue avec le Syndicat des travailleurs(euses) en télécommunications (« STT »), qui couvre environ 11 250 employés, arrivera à échéance en 2015 ▪ La société s'attend à ce que les difficultés d'assurer le maintien en poste et l'embauche de personnes qualifiées subsistent, en raison du nombre plus élevé de concurrents ▪ TELUS vise à embaucher et fidéliser des employés clés au moyen d'approches monétaires et non monétaires, de manière à maintenir et à améliorer le niveau d'engagement du personnel ▪ En 2010, la société a modifié la pondération de ses indices du rendement, de manière à accorder une plus grande importance au rendement à l'échelle de l'entreprise et au rendement individuel. Établissements à l'étranger (se reporter à la *rubrique 10.5, « Risques liés aux processus »*) ▪ L'effectif de TELUS International se compose d'environ 13 200 membres au sein de l'équipe, soit une augmentation de 4 800 personnes en 2011, qui tient principalement à l'acquisition du contrôle de Transactel. Risques liés à la sécurité générale – Se reporter à la *rubrique 10.8, « Santé, sécurité et environnement »*.
Marque et distribution La société jouit d'une marque nationale bien établie et reconnue (le futur est simple[MD] TELUS), qui s'appuie sur un programme de publicité exhaustif visant tous les médias. TELUS a lancé les services Télé OPTIK et Internet OPTIK au milieu de l'année 2010. La société a lancé la marque et le service de base postpayé mobiles Koodo Mobile[MD] en mars 2008. Vers la fin de 2010, la société a lancé la marque et la boutique CAYA[MC] (d'après l'anglais *come as you are*), qui s'adressent notamment aux populations lesbienne, gaie, bisexuelle et transgenre. Répartition des ventes et des services de soutien : ▪ Les services mobiles sont soutenus par un vaste réseau de magasins dont TELUS est propriétaire et de boutiques exerçant leurs activités sous une grande marque (y compris les boutiques de Black's Photo), par un vaste réseau de distribution composé de détaillants exclusifs ainsi que de détaillants indépendants de produits électroniques (p. ex., Future Shop/ Best Buy, Wal-Mart et London Drugs), ainsi que par des applications de mise en service en ligne ▪ Les services mobiles et filaires aux entreprises sont fournis par les représentants de TELUS, ainsi que par l'intermédiaire des aires pour les PME dans certains magasins de la société, des 10 boutiques d'affaires TELUS et des détaillants indépendants ▪ Les services filaires résidentiels sont offerts dans le cadre de campagnes de marketing de masse, ainsi que par l'entremise d'agents de vente par téléphone et d'applications libre-service en ligne.	Risques liés à la concurrence – Se reporter à la *rubrique 10.1*. Aperçu de la concurrence – Se reporter à la *rubrique 4.1*. Industrie et économie – Se reporter à la *rubrique 9, « Perspectives générales »*, et à la *rubrique 10.11, « Croissance et fluctuations de l'économie »*. Les risques liés à la réglementation (se reporter à la *rubrique 10.3*) comprennent les risques suivants : ▪ Des concurrents dans l'industrie des services de distribution de radiodiffusion sont propriétaires de contenu de radiodiffusion, ce qui n'est pas le cas de TELUS. Cependant, en 2011, le CRTC a prescrit un cadre d'intégration verticale qui instaure des garanties pour assurer la concurrence et interdit l'offre de programmes de télévision en exclusivité sur toutes les plateformes ▪ Les restrictions à la propriété étrangère s'appliquent en règle générale aux entreprises de télécommunications offrant des services mobiles, aux entreprises de télécommunications offrant des services filaires qui sont propriétaires des installations et aux entreprises de distribution de radiodiffusion ▪ La tenue d'enchères de licences de spectre sans fil futures comme pour les bandes de fréquence de 700 MHz et de 2,5/2,6 GHz pourrait ne pas favoriser TELUS et faire en sorte que les coûts liés à l'acquisition de spectre par TELUS dans l'avenir ou encore la disponibilité du spectre soient incertains.

Ressources opérationnelles	Risques opérationnels et gestion des risques
Technologie, systèmes et propriétés TELUS est une société dont les activités reposent sur des technologies très complexes, composées d'une multitude de réseaux de télécommunications mobiles et filaires interconnectés, et de systèmes et de processus TI. Les biens immobiliers (dont la société est propriétaire ou qu'elle loue) comprennent les bureaux administratifs, les centres de travail et les locaux réservés à l'équipement de télécommunications. Un petit nombre d'immeubles sont construits sur des terres à bail, et la majorité des pylônes radio se trouvent sur des terrains détenus en vertu de baux ou de licences de durées diverses. Les installations réseau sont construites sous les routes et les autoroutes ou le long de celles-ci, conformément aux droits de passage consentis par les propriétaires de terrains tels que les municipalités et la Couronne, ou sur les terres franches dont TELUS est propriétaire. Les immobilisations incorporelles comprennent les licences de spectre pour les services sans fil octroyées par Industrie Canada, lesquelles sont essentielles à la prestation de services mobiles. TELUS International fournit des solutions de centres de contact ainsi que des services d'impartition des processus d'affaires et des technologies de l'information; elle utilise pour ce faire des installations sur place perfectionnées comme les centres d'appels, ainsi que des réseaux de données internationaux et des centres de données fiables qui appliquent des normes strictes en matière de protection de la vie privée et de sécurité. Des installations situées en Amérique du Nord, en Amérique centrale et en Asie sont responsables des activités de réacheminement et assurent la diversité des activités.	Risques liés à la technologie – Se reporter à la *rubrique 10.2* : ■ La congestion dans le spectre pour les services sans fil constitue un problème dans les marchés urbains, ce qui nécessite des investissements continus dans la technologie, ainsi que la participation aux futures enchères de spectre ■ La technologie fondée sur le protocole IP qui est en voie de remplacer les technologies existantes pourrait se révéler non réalisable ou non rentable dans de nombreuses régions pendant un certain temps, et la société devra prendre en charge les deux systèmes. La convergence des services mobiles et des services filaires de transmission de la voix, Internet et vidéo vers un environnement d'applications IP commun est très complexe et pourrait s'accompagner d'erreurs de mise en œuvre et d'une instabilité des systèmes. Risques liés aux processus – Se reporter à la *rubrique 10.5*. Risques liés à l'impôt – Se reporter à la *rubrique 10.7*. Risques liés à la santé, à la sécurité et à l'environnement – Se reporter à la *rubrique 10.8* : ■ Le recours accru aux services mobiles et l'intensification de la concurrence liée à ces services font en sorte que les nouveaux pylônes radio sont davantage assujettis à l'examen du public, qui manifeste de plus en plus son opposition. Les préoccupations du public comprennent l'esthétique des pylônes et les risques perçus pour la santé ■ L'intérêt grandissant des parties prenantes pour les questions d'ordre environnemental. Risques liés au respect des lois et des règlements, aux défauts logiciels et aux défaillances dans le traitement des données et des transactions ainsi qu'à la propriété intellectuelle et aux droits patrimoniaux – Se reporter à la *rubrique 10.9, « Litiges et questions d'ordre juridique »*. Menaces causées par l'homme et menaces naturelles à l'égard de l'infrastructure et des activités de TELUS – Se reporter à la *rubrique 10.10*.

4.3 Situation de trésorerie et sources de financement

Politiques financières liées à la structure du capital

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

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

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

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

Après le 31 décembre 2011, la société a annoncé que les détenteurs de ses actions ordinaires et de ses actions sans droit de vote auront l'occasion de décider s'ils éliminent la catégorie d'actions sans droit de vote de la société lors de l'assemblée générale annuelle et extraordinaire qui se tiendra le 9 mai 2012. Selon les modalités de la proposition, chaque action sans droit de vote serait convertie en une action ordinaire, à raison de une pour une, conversion qui serait effectuée au moyen d'un plan d'arrangement approuvé par le tribunal et soumis à l'approbation de deux tiers des voix exprimées par les détenteurs d'actions ordinaires et de deux tiers des voix exprimées par les détenteurs d'actions sans droit de vote, chacun votant séparément en tant que catégorie; il n'existe aucune garantie que la proposition obtiendra le nombre de votes nécessaire à l'approbation. Si ce plan d'arrangement ne se réalise pas, le cours de marché des actions sans droit de vote et des actions ordinaires pourrait subir une baisse.

Plan financier et plan de gestion de la structure du capital

Compte rendu – Plan financier et plan de gestion de la structure du capital de TELUS pour 2011
Payer des dividendes aux détenteurs d'actions ordinaires et d'actions sans droit de vote de TELUS
Le dividende de 58 cents pour le quatrième trimestre a été versé le 3 janvier 2012. Le 8 février 2012, un dividende trimestriel de 58 cents par action a été déclaré; ce dividende est payable le 2 avril 2012 aux actionnaires inscrits à la fermeture des bureaux le 9 mars 2012. Le dividende pour le premier trimestre reflète une hausse de 10,5 %, par rapport au dividende pour l'exercice précédent. Le 21 février 2012, le conseil d'administration a déclaré un dividende trimestriel de 61 cents par action sur les actions ordinaires et actions sans droit de vote émises et en circulation de la société, payable le 3 juillet 2012 aux actionnaires inscrits à la fermeture des bureaux le 8 juin 2012. Le dividende de 61 cents par action déclaré pour le deuxième trimestre de 2012 reflète une hausse de 6 cents, ou 10,9 %, par rapport au dividende pour l'exercice précédent. Ce résultat est conforme au modèle de croissance des dividendes de TELUS tel qu'il est décrit à Plan financier et plan de gestion de la structure du capital de TELUS pour 2012 suivant ce tableau. Dans l'éventualité où la conversion proposée des actions sans droit de vote en actions ordinaires, à raison de une pour une (se reporter à Politiques financières liées à la structure du capital ci-dessus) obtient toutes les approbations requises et qu'elle soit en vigueur avant la date de clôture des registres le 8 juin 2012 aux fins du versement des dividendes, les détenteurs d'actions inscrits à cette date qui détenaient auparavant des actions sans droit de vote détiendront des actions ordinaires et recevront, par conséquent, le même dividende que tous les autres détenteurs d'actions ordinaires.

Compte rendu – Plan financier et plan de gestion de la structure du capital de TELUS pour 2011
Utiliser le produit des créances clients titrisées (présenté comme des emprunts à court terme), les facilités bancaires, le papier commercial et le réinvestissement des dividendes, au besoin, pour compléter les flux de trésorerie disponibles et combler les autres besoins de trésorerie
Le papier commercial émis a augmenté de 150 millions de dollars au premier trimestre de 2011, aux fins du financement de la cotisation discrétionnaire de 200 millions de dollars aux régimes de retraite à prestations définies et des acquisitions effectuées au cours de la période. Au deuxième trimestre de 2011, le papier commercial a augmenté de 728 millions de dollars et il a complété l'émission en mai 2011 de 600 millions de dollars de billets d'une durée de cinq ans; ces émissions ont servi à rembourser les billets libellés en dollars américains arrivés à échéance et à régler les swaps de devises connexes, ainsi qu'à financer un investissement additionnel dans Transactel (Barbados) Inc. Au troisième trimestre de 2011, TELUS a réduit son papier commercial de 221 millions de dollars, ramenant le solde au 30 septembre à 761 millions de dollars. Au quatrième trimestre de 2011, le papier commercial a augmenté de 5 millions de dollars.
Maintenir la conformité aux objectifs, aux politiques et aux lignes directrices sur le plan financier
Maintenir des liquidités inutilisées d'au moins 1 milliard de dollars – La société disposait de facilités de crédit inutilisées de 1,28 milliard de dollars au 31 décembre 2011, ainsi que d'un montant additionnel de 100 millions de dollars en vertu du programme de titrisation de créances clients. Ratio de la dette nette par rapport au BAIIA excluant les coûts de restructuration de 1,5 à 2,0 fois – Le ratio était de 1,8 fois au 31 décembre 2011. Se reporter à la *rubrique 7.4*. Ratio de distribution se situant dans la fourchette de 55 % à 65 % des bénéfices nets prévisibles, sur une base prospective – Se reporter à la *rubrique 7.4*.
Maintenir sa position de pleine couverture du risque de change à l'égard de sa dette
La seule émission restante de titres de créance libellés en devises est arrivée à échéance et a été remboursée le 1er juin 2011, et le passif dérivé connexe a été réglé.
Préserver l'accès aux marchés financiers à des coûts raisonnables en maintenant des cotes de crédit de première qualité se situant dans la fourchette BBB+ à A–, ou des cotes équivalentes, à l'avenir
Au 23 février 2012, les cotes de crédit de première qualité attribuées par les quatre agences de notation qui couvrent TELUS se situaient dans la fourchette visée.

Plan financier et plan de gestion de la structure du capital de TELUS pour 2012

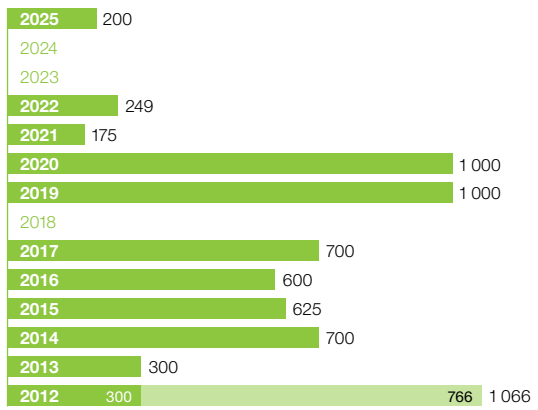
Au 31 décembre 2011, TELUS disposait de facilités de crédit inutilisées de plus de 1,28 milliard de dollars, ainsi que d'un montant de 100 millions de dollars aux termes de son programme de titrisation de créances clients. La société pouvait aussi émettre un montant de 2,5 milliards de dollars de titres de créance et de titres de participation en vertu d'un prospectus préalable de base. TELUS estime que ses cotes de crédit de première qualité lui fournissent un accès raisonnable aux marchés financiers, de manière à faciliter l'émission future de titres de créance.

Les échéances de la dette à long terme de la société sont illustrées dans le tableau ci-dessous. À la fin de 2011, 83 % de la dette globale de TELUS était assortie d'un taux fixe, et la durée à l'échéance moyenne pondérée de la dette était d'environ 5,6 ans.

TELUS s'attend à générer des flux de trésorerie disponibles en 2012, qu'elle pourra notamment utiliser pour payer des dividendes aux détenteurs d'actions ordinaires et d'actions sans droit de vote. TELUS prévoit poursuivre avec deux hausses de dividendes par année jusqu'en 2013, dividendes qui sont normalement déclarés en mai et en novembre, et elle s'attend à ce que la hausse annuelle se situe autour de 10 %. Le modèle de croissance des dividendes n'est pas nécessairement représentatif des hausses de dividendes ultérieures à 2013. Nonobstant ce qui précède, les décisions touchant les dividendes continueront d'être assujetties à l'évaluation du conseil ainsi qu'à la détermination de la situation financière de la société et de ses perspectives sur une base trimestrielle. TELUS continue de maintenir son ratio de distribution à long terme se situant dans une fourchette de 55 % à 65 % des bénéfices nets prévisibles, sur une base prospective. Si ce plan d'arrangement ne se réalise pas, le cours de marché des actions sans droit de vote et des actions ordinaires pourrait subir une baisse.

La société s'attend à ce que les flux de trésorerie prévus soient plus que suffisants pour satisfaire à ses besoins et demeurer en conformité avec les politiques financières de TELUS, mais elle pourrait ainsi limiter sa capacité d'investir dans ses activités pour assurer sa croissance future. Comme il est décrit à la *rubrique 1.5*, le paiement d'impôt en trésorerie, la capitalisation des régimes de retraite à prestations définies et, possiblement, les dépenses d'investissement au titre du spectre pour les services sans fil réduiront les flux de trésorerie après impôt que la société aurait autrement pu utiliser afin de fournir un rendement du capital investi aux actionnaires de la société. Si les résultats réels diffèrent des attentes de TELUS, rien ne garantit que TELUS ne devra pas changer son plan financier, ou son intention de verser des dividendes selon le ratio de distribution cible. Pour une analyse liée aux risques, se reporter à la *rubrique 10.6, « Exigences en matière de financement et d'endettement »*.

ÉCHÉANCES RELATIVES AU CAPITAL DE LA DETTE À LONG TERME AU 31 DÉCEMBRE 2011 (en millions de dollars)



La durée moyenne à l'échéance était de 5,6 ans au 31 décembre 2011.

Papier commercial

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

Contrôles et procédures de communication de l'information

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

Le chef de la direction et le chef des finances ont évalué l'efficacité des contrôles et procédures de communication de l'information de la société aux fins de la préparation du rapport de gestion et des états financiers consolidés audités datés du 31 décembre 2011. Ils ont conclu que les contrôles et les procédures de communication de l'information financière de la société étaient efficaces, à un niveau d'assurance raisonnable, pour s'assurer que les

renseignements importants sur la société, 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 audités contenus dans le présent rapport.

Contrôle interne à l'égard de l'information financière

Le contrôle interne à l'égard de l'information financière est conçu pour fournir une assurance raisonnable que l'information financière présentée est fiable et que nos états financiers ont été établis en conformité avec les IFRS de l'IASB et les exigences de la Securities and Exchange Commission des États-Unis, selon le cas. Le chef de la direction et le chef des finances de TELUS ont évalué l'efficacité du contrôle interne à l'égard de l'information financière de la société au 31 décembre 2011, selon le cadre établi dans le document intitulé *Internal Control – Integrated Framework* publié par le Committee of Sponsoring Organizations de la Treadway Commission (« COSO »). En se fondant sur cette évaluation, le chef de la direction et le chef des finances de TELUS ont conclu, au 31 décembre 2011, que le contrôle interne de la société à l'égard de l'information financière était efficace, et ils prévoient fournir une attestation sur les documents annuels de TELUS déposés auprès de la Securities and Exchange Commission des États-Unis sur formulaire 40-F, comme l'exige la loi Sarbanes-Oxley des États-Unis. Le chef de la direction et le chef des finances assureront également l'attestation des documents déposés annuellement auprès des Autorités canadiennes en valeurs mobilières.

Deloitte & Touche s.r.l., les auditeurs de la société, ont effectué l'audit du contrôle interne à l'égard de l'information financière de TELUS Corporation au 31 décembre 2011.

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

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

5 ANALYSE DES RÉSULTATS OPÉRATIONNELS

Analyse détaillée du rendement opérationnel de 2011

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

5.1 Principales données financières de l'exercice

Les principales données financières présentées ci-dessous sont tirées des états financiers consolidés audités de TELUS datés du 31 décembre 2011, et elles doivent être lues en parallèle avec ces états. Se reporter à la note 25, « Explications de la transition aux IFRS de l'IASB », des états financiers consolidés audités, pour des renseignements sur l'adoption des IFRS par TELUS le 1er janvier 2011 et sur les répercussions de la transition aux IFRS sur les résultats de 2010. Ces répercussions sont également décrites en détail à la *rubrique 8.2* du rapport de gestion annuel 2010 de TELUS. Les principales données financières présentées ci-dessous en vertu des PCGR du Canada antérieurs sont tirées des états financiers consolidés audités de TELUS datés du 31 décembre 2010, et elles doivent être lues en parallèle avec ces états.

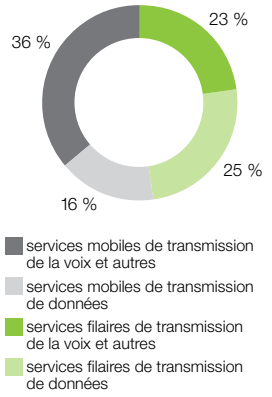
Principales données financières de l'exercice

Exercices clos les 31 décembre (en millions de dollars, sauf les montants par action)	IFRS de l'IASB		PCGR du Canada antérieurs	
	2011	2010	2010	2009
Produits opérationnels	**10 397**	9 792	9 779	9 606
Bénéfice net	**1 215**	1 052	1 038	1 002
Bénéfice net attribuable aux actions ordinaires et actions sans droit de vote	**1 219**	1 048	1 034	998
Bénéfice par action ordinaire et action sans droit de vote				
– De base	**3,76**	3,27	3,23	3,14
– Dilué	**3,74**	3,27	3,22	3,14
Dividendes en espèces déclarés par action ordinaire et action sans droit de vote	**2,205**	2,00	2,00	1,90

Aux 31 décembre (en millions de dollars)	IFRS de l'IASB		PCGR du Canada antérieurs	
	2011	2010	2010	2009
Total des actifs	**19 931**	19 624	19 599	19 219
Tranche à court terme de la dette à long terme	**1 066**	847	743	82
Partie courante des passifs dérivés	**–**	419	419	62
Partie courante de l'actif d'impôt différé	**s.o.**	s.o.	348	294
Passifs financiers non courants				
Provisions	**122**	204	s.o.	s.o.
Dette à long terme	**5 508**	5 209	5 313	6 090
Autres passifs financiers non courants[1]	**1 281**	575	546	1 153
	6 911	5 988	5 859	7 243
Impôt sur le bénéfice différé	**1 600**	1 683	1 498	1 319
Capitaux propres				
Actions ordinaires et actions sans droit de vote	**7 513**	7 759	8 179	7 554
Participations ne donnant pas le contrôle	**–**	22	22	21

1) Autres passifs non courants présentés dans les états consolidés de la situation financière, compte non tenu des éléments qui ne se traduisent pas par une future utilisation de ressources économiques, comme les frais différés afférents au branchement et à l'activation de comptes clients et le profit différé sur la cession-bail de bâtiments. Les montants calculés pour 2010 et 2009 en vertu des PCGR du Canada antérieurs ont été ajustés par rapport à ceux présentés dans le rapport de gestion annuel 2010.

COMPOSITION DES PRODUITS EN 2011 – 77 % TIRÉS DES SERVICES MOBILES ET DE TRANSMISSION DE DONNÉES



Voici les modifications survenues au cours des trois exercices présentés :

- Produits opérationnels – Les produits tirés des services mobiles et les produits tirés des services filaires de transmission de données représentent ensemble environ 77 % des produits consolidés de 2011, comparativement à 74 % en 2010 et à 71 % en 2009. Les produits tirés des services filaires de transmission de la voix existants demeurent à la baisse, en raison de la concurrence et du remplacement de la technologie.
- Bénéfice net – Le bénéfice net tient compte des ajustements liés aux variations de l'impôt sur le bénéfice résultant des modifications à l'impôt sur le bénéfice imposées par la loi, des règlements et des redressements visant des exercices antérieurs, y compris les intérêts connexes. Ces ajustements ont eu une incidence favorable de 21 millions de dollars (6 cents par action) sur le bénéfice net en 2011, de 30 millions de dollars (9 cents par action) en 2010, et de 165 millions de dollars (52 cents par action) en 2009.
- Dette à long terme – L'augmentation de la tranche à court terme de la dette à long terme en 2011 tient compte des billets de 300 millions de dollars arrivant à échéance en mars 2012 et de l'augmentation du papier commercial, déduction faite du remboursement des billets libellés en dollars américains arrivés à échéance en juin 2011. L'augmentation de la partie non courante de la dette à long terme en 2011 reflète l'émission en mai 2011 de 600 millions de dollars de billets effectuée afin de rembourser les billets libellés en dollars américains, déduction faite des billets de 300 millions de dollars qui sont devenus exigibles à court terme.
- Partie courante des passifs dérivés – La diminution comptabilisée en 2011 reflète le règlement des swaps de devises, par suite du remboursement en juin 2011 de billets libellés en dollars américains (se reporter à la *rubrique 7.3, « Sorties liées aux activités de financement »*).
- Autres passifs financiers non courants – L'augmentation comptabilisée en 2011 tient principalement à une augmentation du passif au titre des prestations de retraite et des avantages postérieurs à l'emploi découlant de la réduction du taux d'actualisation des régimes de retraite à prestations définies et de la diminution du rendement des investissements des régimes de retraite, facteurs neutralisés en partie par la capitalisation de ces régimes. Au 31 décembre 2009, les autres passifs financiers non courants tenaient compte d'un passif dérivé de 721 millions de dollars lié à des titres de créance libellés en dollars américains. La tranche résiduelle de 404 millions de dollars du passif dérivé était liée à des titres de créance libellés en dollars américains qui étaient exigibles au 31 décembre 2010 et qui ont été réglés au milieu de l'exercice 2011.

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

(en millions de dollars, sauf les montants par action)	**T4 2011**	**T3 2011**	**T2 2011**	**T1 2011**	T4 2010	T3 2010	T2 2010	T1 2010
Produits opérationnels	**2 690**	**2 622**	**2 554**	**2 531**	2 554	2 461	2 400	2 377
Charges opérationnelles								
Achat de biens et services	**1 316**	**1 178**	**1 134**	**1 098**	1 235	1 036	997	968
Charge au titre des avantages du personnel	**500**	**476**	**470**	**447**	478	484	478	466
Dotation aux amortissements	**481**	**443**	**442**	**444**	445	433	409	454
	2 297	**2 097**	**2 046**	**1 989**	2 158	1 953	1 884	1 888
Bénéfice opérationnel	**393**	**525**	**508**	**542**	396	508	516	489
Coûts de financement	**87**	**92**	**94**	**104**	105	185	117	115
Bénéfice avant impôt	**306**	**433**	**414**	**438**	291	323	399	374
Charge d'impôt sur le bénéfice	**69**	**107**	**90**	**110**	65	72	97	101
Bénéfice net	**237**	**326**	**324**	**328**	226	251	302	273
Bénéfice net attribuable aux actions ordinaires et actions sans droit de vote	**246**	**325**	**321**	**327**	225	250	301	272
Bénéfice net par action ordinaire et action sans droit de vote								
– De base	**0,76**	**1,00**	**0,99**	**1,01**	0,70	0,78	0,94	0,85
– Dilué	**0,75**	**1,00**	**0,98**	**1,00**	0,70	0,78	0,94	0,85
Dividendes en espèces déclarés par action ordinaire et action sans droit de vote	**0,58**	**0,55**	**0,55**	**0,525**	0,525	0,50	0,50	0,475
Information supplémentaire								
BAIIA[1]	**874**	**968**	**950**	**986**	841	941	925	943
Coûts de restructuration compris dans le BAIIA et le bénéfice opérationnel	**16**	**3**	**12**	**4**	38	17	19	6

1) Le BAIIA est une mesure non définie par les PCGR (se reporter à la *rubrique 11.1, « BAIIA »*). Il correspond au bénéfice opérationnel avant la dotation aux amortissements.

Tendances

La tendance observée au chapitre des produits consolidés reflète principalement i) la croissance d'un exercice à l'autre des produits tirés du réseau mobile, en raison de l'accroissement du nombre d'abonnés et des PMAA; ii) l'augmentation des produits tirés de l'équipement mobile; iii) la croissance des produits tirés des services mobiles de transmission de données, laquelle a largement neutralisé la baisse des produits tirés des services filaires de transmission de la voix existants et des produits tirés de l'équipement et autres produits tirés des services. Avec prise d'effet en 2011, les transactions liées à Transactel et l'acquisition de détaillants de services mobiles sont consolidées, ce qui a donné lieu à la comptabilisation de produits supplémentaires de 13 millions de dollars, de 13 millions de dollars, de 13 millions de dollars et de 11 millions de dollars, respectivement, aux quatrième, troisième, deuxième et premier trimestres, tandis que leur incidence sur le bénéfice net a été négligeable.

Les produits tirés du réseau mobile reflètent la croissance des produits tirés des services de transmission de données (croissance de 47 % en 2011), laquelle a été neutralisée en partie par la baisse des produits tirés des services de transmission de la voix (diminution de 4,1 % en 2011). La croissance des produits tirés des services de transmission de données découle de la plus grande utilisation de forfaits de services de transmission de données et de la plus importante consommation de données en raison de l'utilisation accrue de téléphones intelligents, ainsi que de la hausse des produits tirés des services d'itinérance. L'accroissement de la demande visant les services mobiles de transmission de données pourrait poser des problèmes au chapitre de la

capacité du réseau et de la capacité spectrale dans l'avenir. La croissance d'un exercice à l'autre des PMAA tirés des services de transmission de données s'est élevée à 35 %, à 44 %, à 39 % et à 35 %, respectivement, aux quatrième, troisième, deuxième et premier trimestres de 2011, et à 27 %, à 21 %, à 19 % et à 17 %, respectivement, aux quatrième, troisième, deuxième et premier trimestres de 2010. Le récent ralentissement de la tendance au chapitre de la croissance des PMAA tirés des services de transmission de données est imputable aux pressions concurrentielles sur les services de transmission de données, lesquelles entraînent l'ajouts de plus importants lots de données aux forfaits, au nombre plus élevé de forfaits comportant la messagerie textuelle illimitée, ainsi qu'un bond dans l'utilisation de téléphones intelligents et à la hausse correspondante du taux d'utilisation au second semestre de 2010. La diminution des produits tirés des services de transmission de la voix reflète le plus important recul des PMAA tirés des services de transmission de la voix, lesquels ont subi d'un exercice à l'autre en 2011 une baisse de 12 %, de 10 %, de 9,3 % et de 5,8 %, respectivement, aux quatrième, troisième, deuxième et premier trimestres de 2011. Ces résultats ont neutralisé les tendances à la hausse enregistrées en 2010, la baisse d'un exercice à l'autre des PMAA tirés des services de transmission de la voix s'étant élevée à 5,2 %, à 6,7 %, à 7,2 % et à 9,5 %, respectivement, aux quatrième, troisième, deuxième et premier trimestres de 2010. Les PMAA combinés se sont accrus d'un exercice à l'autre au cours de cinq trimestres consécutifs; ils ont augmenté de 1,0 %, de 3,0 %, de 2,5 %, de 3,7 % et de 1,9 %, respectivement, au cours des quatrième, troisième, deuxième et premier trimestres de 2011 ainsi qu'au quatrième trimestre de 2010, après avoir affiché une baisse pendant plusieurs exercices.

Les produits tirés de l'équipement mobile se sont de façon générale accrus d'un exercice à l'autre, en raison des volumes à la hausse d'acquisition et de fidélisation d'abonnés, de l'augmentation des produits découlant de l'échange d'appareil, ainsi que d'une plus grande proportion de ventes de téléphones intelligents offerts à prix plus élevés.

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

La tendance positive au chapitre des produits tirés des services filaires reflète la croissance des produits tirés des services de transmission de données découlant de l'augmentation continue du nombre d'abonnés à TELUS TV (en hausse de 62 % en 2011), et les hausses de prix, ainsi que la croissance des produits tirés des services de transmission de données améliorés, des services Internet et des services gérés à l'intention du marché d'affaires, atténuées par la baisse continue des produits tirés des services de transmission de données de base existants. La croissance des produits tirés des services Internet tient notamment à l'accroissement du nombre d'abonnés au service Internet OPTIK découlant de l'offre de services groupés avec le service Télé OPTIK, ainsi qu'aux hausses de tarifs. La tendance à la baisse générale des produits tirés des services filaires de transmission de la voix et des lignes d'accès au réseau tient au passage aux services mobiles et aux services IP, ainsi qu'à la concurrence de la part des fournisseurs offrant des services VoIP (qui comprennent des câblodistributeurs concurrents), des revendeurs et des entreprises dotées d'installations. Les pertes de lignes résidentielles d'accès au réseau ont diminué au cours des six trimestres les plus récents, grâce aux services Télé OPTIK et Internet OPTIK et à l'offre de services groupés améliorés. Bien que les lignes d'affaires d'accès au réseau reflètent la croissance d'un exercice à l'autre enregistrée au cours des deux premiers trimestres de 2011, en raison de l'offre de services de gros, la tendance à la baisse générale au chapitre des lignes d'affaires d'accès au réseau aux troisième et quatrième trimestres de 2011 reflète l'intensification de la concurrence sur le marché des PME, ainsi que le délaissement des services de transmission de la voix en faveur des services IP plus efficaces. En 2011, le principal câblodistributeur concurrent de la société dans l'ouest du Canada a accru ses activités promotionnelles et ses incitatifs en matière de reconquête, afin de protéger le nombre de ses abonnés, ce qui pourrait influer sur la croissance des services OPTIK, sur les pertes de lignes d'accès au réseau ainsi que sur les frais d'acquisition et de fidélisation des abonnés dans l'avenir. La hausse séquentielle des pertes de lignes résidentielles d'accès au réseau enregistrée au quatrième trimestre de 2011 tient à l'accroissement des activités promotionnelles.

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

Avec prise d'effet au deuxième trimestre de 2011, la charge au titre des avantages du personnel reflète l'augmentation du nombre d'employés équivalents temps plein (« ETP ») découlant de l'acquisition de Transactel et de détaillants de services mobiles, ainsi que de l'embauche ciblée de personnel pour soutenir la croissance du service TELUS TV, des services à l'intention du marché d'affaires et des services mobiles, facteurs neutralisés en partie par la baisse des coûts de restructuration liés à l'effectif et par la diminution des charges au titre des régimes de retraite à prestations définies. La charge au titre des avantages du personnel en 2010 reflétait la baisse du nombre d'employés ETP au pays découlant des initiatives d'efficacité opérationnelle et de l'attrition, facteur neutralisé en partie par l'accroissement de la rémunération et par une augmentation du nombre d'employés ETP de TELUS International aux fins de la prestation de services aux clients d'affaires et à des fins internes.

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

Les coûts de financement pour chaque période sont présentés déduction faite des montants variables de produits d'intérêts, y compris les intérêts découlant du règlement de questions fiscales touchant des exercices antérieurs. Les coûts de financement trimestriels comptabilisés en 2011 sont inférieurs à ceux des périodes correspondantes de 2010, en raison principalement de la diminution des taux d'intérêt effectifs découlant des activités de refinancement en 2010 et en 2011, ainsi que du fait qu'aucune charge de remboursement par anticipation n'a été comptabilisée en 2011. Les coûts de financement au troisième trimestre de 2010 incluaient une charge de 15 millions de dollars liée au calcul final du solde du compte de report lié à la réglementation sur le plafonnement des prix, ainsi qu'une perte de 52 millions de dollars liée au remboursement par anticipation d'une tranche d'environ 45 % du montant en capital des billets à 8 % libellés en dollars américains et au dénouement des swaps de devises connexes. Le remboursement par anticipation d'une tranche du montant en capital a été financé par l'émission, pour un coût moindre, de billets à 5,05 % d'un montant de 1 milliard de dollars échéant dans 10 ans.

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

Ajustements liés à l'impôt sur le bénéfice

(en millions de dollars, sauf les montants par action)	**T4 2011**	**T3 2011**	**T2 2011**	**T1 2011**	T4 2010	T3 2010	T2 2010	T1 2010
Incidence approximative sur le bénéfice net	**10**	**–**	**11**	**–**	10	9	10	1
Incidence approximative sur le bénéfice par action	**0,03**	**–**	**0,03**	**–**	0,03	0,03	0,03	–
Bénéfice par action de base approximatif excluant les incidences fiscales	**0,73**	**1,00**	**0,96**	**1,01**	0,67	0,75	0,91	0,85

Quatrième trimestre

L'analyse par la direction des activités opérationnelles fournie dans le communiqué du quatrième trimestre le 10 février 2012 annonçant les résultats de TELUS pour le quatrième trimestre constitue une analyse détaillée de ces résultats. L'information qui suit résume les faits saillants.

- Les produits opérationnels consolidés ont augmenté de 136 millions de dollars au quatrième trimestre de 2011, par rapport à la période correspondante de 2010. Les produits tirés des services et de l'équipement se sont accrus de 120 millions de dollars, et les autres produits opérationnels ont augmenté de 16 millions de dollars.
- Le bénéfice opérationnel a diminué de 3 millions de dollars au quatrième trimestre de 2011, par rapport à la période correspondante de 2010, résultat qui tient au fait que l'augmentation de la dotation aux amortissements n'a pas été entièrement neutralisée par la croissance du BAIIA ajusté. La dotation aux amortissements au quatrième trimestre de 2011 tenait compte de la réduction de valeur de 19 millions de dollars d'actifs d'un établissement à l'étranger disponibles à la vente.
- Le bénéfice net a augmenté d'un exercice à l'autre de 11 millions de dollars au quatrième trimestre de 2011, et le bénéfice par action de base s'est accru d'un exercice à l'autre de 6 cents au quatrième trimestre de 2011. L'augmentation du bénéfice net et du bénéfice par action de base reflète essentiellement l'augmentation du bénéfice avant impôt découlant de la réduction des coûts de financement, ainsi que la diminution des taux d'imposition combinés prévus par la loi.
- Les flux de trésorerie provenant des activités opérationnelles ont augmenté de 104 millions de dollars au quatrième trimestre de 2011, par rapport à la période correspondante de 2010, en raison principalement de la hausse du BAIIA ajusté et des variations du fonds de roulement.
- Les flux de trésorerie affectés aux activités d'investissement ont augmenté de 47 millions de dollars au quatrième trimestre de 2011, par rapport à la période correspondante de 2010, résultat qui tient essentiellement à l'acquisition en 2011 d'autres détaillants de services mobiles, ainsi qu'aux variations des éléments hors trésorerie du fonds de roulement d'investissement, facteurs neutralisés en partie par une diminution de 52 millions de dollars des dépenses d'investissement.
- Les flux de trésorerie affectés aux activités de financement ont augmenté de 34 millions de dollars au quatrième trimestre de 2011, par rapport à la période correspondante de 2010, en raison principalement de la hausse des paiements de dividendes, facteur neutralisé en partie par des montants moins élevés aux fins de la réduction de la dette en 2011, par rapport à l'exercice précédent.

5.3 Résultats opérationnels consolidés

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

Produits opérationnels

Exercices clos les 31 décembre (en millions de dollars)	**2011**	2010	Variation
Services	**9 606**	9 131	5,2 %
Équipement	**719**	611	17,7 %
	10 325	9 742	6,0 %
Autres produits opérationnels	**72**	50	44,0 %
	10 397	9 792	6,2 %

Les produits opérationnels consolidés ont augmenté de 605 millions de dollars en 2011, par rapport à 2010.

- Les produits tirés des services ont augmenté d'un exercice à l'autre de 475 millions de dollars en 2011. Les produits tirés des services mobiles se sont accrus de 395 millions de dollars, ou 8,5 %, en raison essentiellement la croissance des produits tirés des services de réseau mobile reflétant la croissance du nombre d'abonnés et l'adoption accélérée des téléphones intelligents, laquelle a excédé la baisse des produits tirés des services de transmission de la voix. Les produits tirés des services filaires ont augmenté de 80 millions de dollars, ou 1,8 %, résultat qui tient au fait que la croissance des services de transmission de données, y compris les services Télé OPTIK et Internet OPTIK, a excédé la baisse des services de transmission de la voix locaux et interurbains existants.
- Les produits tirés de l'équipement ont augmenté d'un exercice à l'autre de 108 millions de dollars en 2011. Les ventes d'équipement mobile se sont accrues de 51 millions de dollars, en raison des volumes à la hausse d'acquisition et de fidélisation d'abonnés, d'une plus grande proportion de ventes de téléphones intelligents offerts à prix plus élevés, y compris l'échange d'appareil et, dans une moindre mesure, des ventes plus élevées de tablettes. Les ventes d'équipement filaire ont augmenté de 57 millions de dollars, en raison principalement des ventes plus élevées d'équipement de transmission de données à des entreprises.
- Les autres produits opérationnels comprennent les subventions transférables concernant les zones de desserte à coût élevé, la comptabilisation des montants prélevés du compte de report lié à la réglementation sur le plafonnement des prix, et le recouvrement des coûts liés à l'effectif en vertu de programmes gouvernementaux admissibles, ainsi que les profits, le bénéfice ou les pertes sur placements, et les profits ou pertes à la cession de biens immobiliers. Les autres produits opérationnels ont augmenté de 22 millions de dollars en 2011, résultat qui reflète un profit hors trésorerie de 17 millions de dollars sur la participation dans Transactel, la hausse du recouvrement des coûts liés à l'effectif en vertu de programmes d'emploi gouvernementaux admissibles ainsi que le montant prélevé du compte de report lié à la réglementation sur le plafonnement des prix aux fins de la prestation de services Internet à large bande à un certain nombre de collectivités rurales admissibles, facteur neutralisé en partie par la réduction des subventions transférables.

Charges opérationnelles

Exercices clos les 31 décembre (en millions de dollars)	**2011**	2010	Variation
Achat de biens et services	**4 726**	4 236	11,6 %
Charge au titre des avantages du personnel	**1 893**	1 906	(0,7)%
Amortissement des immobilisations corporelles	**1 331**	1 339	(0,6)%
Amortissement des immobilisations incorporelles	**479**	402	19,2 %
	8 429	7 883	6,9 %

Les charges opérationnelles consolidées ont augmenté de 546 millions de dollars en 2011, par rapport à 2010.

- L'achat de biens et services a augmenté d'un exercice à l'autre de 490 millions de dollars en 2011, résultat qui reflète l'accroissement des frais d'acquisition et de fidélisation des abonnés dans le secteur des services mobiles, ainsi que l'augmentation des coûts liés au contenu et au soutien en vue d'accroître et de gérer les services filaires Télé OPTIK.
- La charge au titre des avantages du personnel a diminué d'un exercice à l'autre de 13 millions de dollars en 2011. La diminution reflète essentiellement la baisse des coûts de restructuration liés à l'effectif, la hausse du

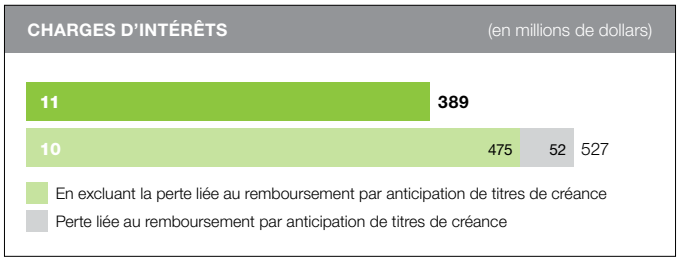
recouvrement au titre des régimes de retraite à prestations définies, la réduction de la charge au titre de la rémunération fondée sur des actions, qui tient principalement au fait que des salariés ont choisi de régler leurs options autrement qu'aux termes de l'option de règlement en espèces net, et la hausse des coûts liés à la main-d'œuvre inscrits à l'actif, facteurs neutralisés en partie par l'augmentation de la charge au titre des salaires. La charge au titre des salaires s'est accrue de 85 millions de dollars, en raison essentiellement des facteurs suivants : la prise en compte des transactions liées à Transactel depuis février 2011 et l'acquisition de détaillants de services mobiles de TELUS en 2011, l'embauche de personnel à l'appui du nombre à la hausse d'abonnés aux services mobiles et au service TELUS TV, la hausse des taux de rémunération du personnel syndiqué avec prise d'effet en juillet 2011, et l'augmentation des taux de rémunération de la direction avec prise d'effet en avril 2011.

- L'amortissement des immobilisations corporelles a diminué d'un exercice à l'autre de 8 millions de dollars en 2011. La diminution de l'amortissement des immobilisations corporelles découle essentiellement de l'augmentation des actifs entièrement amortis et d'une diminution de l'amortissement des décodeurs pour le service TELUS TV, en raison de la hausse de leur durée d'utilité attendue au deuxième trimestre de 2010, facteur neutralisé en grande partie par la croissance du réseau sans fil HSPA+ et des autres immobilisations corporelles, ainsi que des actifs de Transactel acquis.
- L'amortissement des immobilisations incorporelles a augmenté d'un exercice à l'autre de 77 millions de dollars en 2011. L'augmentation tient principalement aux dépenses d'investissement continues dans le réseau et dans les logiciels administratifs, à la réduction de valeur de 19 millions de dollars d'actifs d'un établissement à l'étranger disponibles à la vente à la fin de 2011, ainsi qu'à l'amortissement découlant des acquisitions de Transactel et de certains détaillants de services mobiles en 2011. En outre, au deuxième trimestre de 2010, des crédits d'impôt à l'investissement de 5 millions de dollars ont été comptabilisés.

Bénéfice opérationnel

Exercices clos les 31 décembre (en millions de dollars)	**2011**	2010	Variation
	1 968	1 909	3,1 %

Le bénéfice opérationnel a augmenté de 59 millions de dollars en 2011, par rapport à 2010, résultat qui découle essentiellement de la hausse du BAIIA. Le BAIIA du secteur des services mobiles s'est accru de 166 millions de dollars (se reporter à la *rubrique 5.4*), résultat qui a été neutralisé en partie par une diminution de 38 millions de dollars du BAIIA du secteur des services filaires (se reporter à la *rubrique 5.5*) et par une hausse de 69 millions de dollars de la dotation aux amortissements.



Coûts de financement

Exercices clos les 31 décembre (en millions de dollars)	**2011**	2010	Variation
Charges d'intérêts excluant la perte liée au remboursement par anticipation de titres de créance	**389**	475	(18,1)%
Perte liée au remboursement par anticipation de titres de créance	**–**	52	n.s.
Produits d'intérêts et profits (pertes) de change	**(12)**	(5)	140,0 %
	377	522	(27,8)%

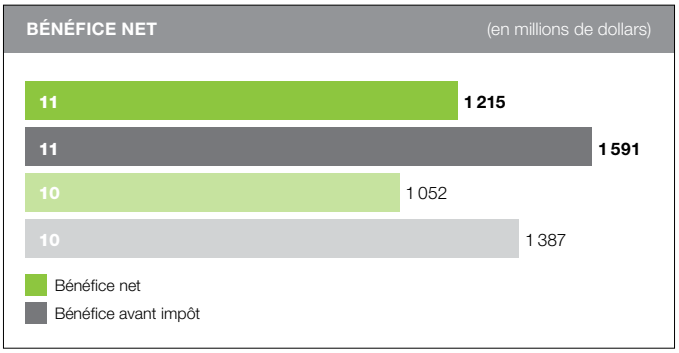
Les coûts de financement ont diminué de 145 millions de dollars en 2011, par rapport à 2010, résultat qui découle en partie de la comptabilisation, en septembre 2010, d'une perte liée au remboursement par anticipation d'une tranche des billets libellés en dollars américains et au règlement des swaps de devises connexes. Les charges d'intérêts excluant la perte liée au remboursement par anticipation de titres de créance ont reculé de 86 millions de dollars, en raison principalement de la baisse du taux d'intérêt effectif sur la dette à long terme découlant des activités de financement au cours du deuxième trimestre de 2011 et du troisième trimestre de 2010, ainsi que de la comptabilisation, au troisième trimestre de 2010, d'une charge de 15 millions de dollars découlant de la décision du CRTC relative au compte de report.

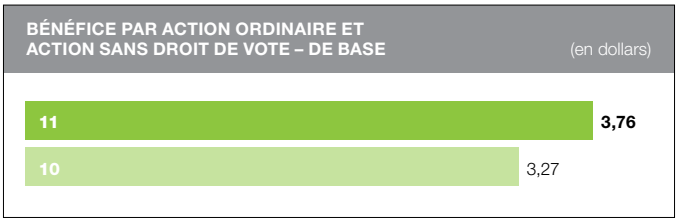
La baisse du taux d'intérêt effectif en 2011 tient i) au remboursement par anticipation, en septembre 2010, de billets à 8 % libellés en dollars américains et au dénouement des swaps de devises connexes, transactions qui ont été financées par l'émission, en juillet 2010, de billets à 5,05 %; ii) à l'arrivée à échéance le 1er juin 2011 de la tranche restante des billets libellés en dollars américains et au règlement des swaps de devises connexes, financés au moyen de l'émission en mai 2011 de titres de créance à 3,65 % et de papier commercial à faible taux.

Charge d'impôt sur le bénéfice

Exercices clos les 31 décembre (en millions de dollars, sauf les taux d'imposition)	**2011**	2010	Variation
Impôts de base combinés aux taux d'imposition prévus par la loi moyens pondérés	**433**	402	7,7 %
Réévaluation du passif d'impôt différé pour refléter les taux d'imposition prévus par la loi futurs	**(37)**	(44)	n.s.
Écart de taux d'imposition appliqué au redressement lié à des exercices antérieurs, et ajustements corrélatifs à ce redressement	**(20)**	(35)	n.s.
Rémunération sous forme d'attributions d'options sur actions	**(1)**	10	n.s.
Autres	**1**	2	n.s.
	376	335	12,2 %
Taux d'imposition fédéral et provinciaux combinés prévus par la loi (en %)	**27,2**	29,0	(1,8) pt
Taux d'imposition effectifs (en %)	**23,6**	24,1	(0,5) pt

Les impôts de base combinés aux taux d'imposition prévus par la loi ont augmenté de 31 millions de dollars en 2011, par rapport à 2010, résultat qui découle de la hausse de 14 % du bénéfice avant impôt, facteur neutralisé en partie par une baisse du taux d'imposition combiné prévu par la loi. Les taux d'imposition effectifs étaient moins élevés que les taux prévus par la loi, en raison de la réévaluation des passifs d'impôt différé, de l'écart de taux d'imposition appliqué au redressement lié à des exercices antérieurs et des ajustements corrélatifs à ce redressement, ainsi que des autres écarts au chapitre du bénéfice imposable.





Bénéfice net

Exercices clos les 31 décembre (en millions de dollars)	**2011**	2010	Variation
	1 215	1 052	15,5 %

Le bénéfice net a augmenté de 163 millions de dollars en 2011, par rapport à 2010. Se reporter à l'analyse sommaire présentée à la *rubrique 1.3*.

Autres éléments du résultat global

Exercices clos les 31 décembre (en millions de dollars)	**2011**	2010	Variation
Éléments qui peuvent ultérieurement être reclassés en résultat	**10**	54	(81,5)%
Élément qui ne sera jamais ultérieurement reclassé en résultat	**(851)**	(214)	n.s.
	(841)	(160)	n.s.

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

L'autre élément du résultat global qui ne sera jamais ultérieurement reclassé en résultat concerne les écarts actuariels après impôt au titre des régimes de retraite à prestations définies, qui fluctueront probablement d'une période à l'autre.

5.4 Secteur des services mobiles

Les produits opérationnels du secteur des services mobiles ont augmenté de 455 millions de dollars en 2011, par rapport à 2010.

Produits opérationnels – secteur des services mobiles

Exercices clos les 31 décembre (en millions de dollars, sauf les ratios)	**2011**	2010	Variation
Voix	**3 326**	3 470	(4,1)%
Données	**1 678**	1 141	47,1 %
Services de réseau	**5 004**	4 611	8,5 %
Équipement et autres produits	**458**	401	14,2 %
Produits opérationnels externes	**5 462**	5 012	9,0 %
Produits tirés des activités intersectorielles	**38**	33	15,2 %
Total des produits opérationnels	**5 500**	5 045	9,0 %
Produits tirés des services de transmission de données par rapport aux produits tirés des services de réseau (en %)	**34**	25	9 pts

- Les produits tirés des services de réseau se sont accrus d'un exercice à l'autre de 393 millions de dollars en 2011.

Les produits tirés des services de transmission de la voix ont diminué de 144 millions de dollars en 2011, reflétant la tendance continue à la baisse des PMAA tirés des services de transmission de la voix. Les PMAA tirés des services de transmission de la voix se sont établis à 39,20 $ en 2011, en baisse de 4,05 $ (9,4 %). La baisse des PMAA tirés des services de transmission de la voix reflète l'utilisation croissante des services de transmission de données tenant au fait que les abonnés optent pour des forfaits dont les tarifs sont davantage axés sur les services de transmission de données, et qu'ils remplacent les communications vocales par la messagerie textuelle, la messagerie instantanée et les applications vocales. La baisse des PMAA tirés des services de transmission de la voix reflète également l'utilisation accrue des forfaits minutes incluses découlant des changements dans les habitudes des abonnés et l'adoption de forfaits visant à optimiser les tarifs, un volume accru du nombre d'abonnés aux clés Internet mobile et aux tablettes pour lesquelles aucun produit des services de transmission de la voix ne peut être tiré, la diminution des PMAA tirés du service Mike[MD], la réduction de l'utilisation des services interurbains et la pénétration accrue de la marque Koodo[MD], qui génère des PMAA plus faibles, facteurs neutralisés en partie par l'accroissement des volumes liés aux services d'itinérance.

Les produits tirés des services de transmission de données ont augmenté de 537 millions de dollars, résultat qui reflète la croissance du nombre d'abonnés et les produits élevés tirés des services liés aux téléphones intelligents et à la messagerie textuelle, qui découlent de la pénétration accrue du marché des téléphones intelligents, de l'utilisation accrue de forfaits de services de transmission de données, de la croissance de l'utilisation des clés Internet mobile et des tablettes, de l'accroissement des tarifs liés à la messagerie textuelle payable à l'usage, ainsi que de la hausse des volumes liés aux services de transmission de données en itinérance, facteurs neutralisés en partie par la baisse des tarifs liés aux services d'itinérance. Les PMAA tirés des services de transmission de données se sont établis à 19,90 $ en 2011, en hausse de 5,51 $ (38 %) par rapport à 2010.

Les PMAA combinés se sont établis à 59,10 $ en 2011, en hausse de 1,46 $, ou 2,5 %, par rapport à 2010, en raison principalement de l'utilisation accrue des services de transmission de données et des services d'itinérance, facteur neutralisé en partie par l'utilisation réduite des services de transmission de la voix et par la baisse des tarifs liés à ces services. Se reporter à la *rubrique 5.2* pour une analyse des tendances au chapitre des PMAA.

L'augmentation des ajouts bruts d'abonnés reflète l'amélioration de la gamme d'appareils, les activités promotionnelles et les efforts continus déployés afin d'attirer des abonnés des services postpayés présentant une valeur élevée, y compris les abonnés aux services Koodo, facteurs neutralisés en partie par l'intensification de la concurrence visant tant les services postpayés que les services prépayés. Le total des ajouts bruts d'abonnés s'est accru de 5,1 % en 2011, et les ajouts bruts d'abonnés des services postpayés ont pour leur part augmenté de 11 %. Les ajouts bruts d'abonnés des services prépayés ont diminué de 6,9 % en 2011, car la société a décidé de ne pas faire d'offres similaires à certaines offres faites par des concurrents.

Les ajouts bruts d'abonnés ont augmenté de 88 000 en 2011, par rapport à 2010, et les ajouts nets d'abonnés ont quant à eux diminué de 78 000 en 2011, par rapport à 2010. Les ajouts nets d'abonnés des services postpayés ont augmenté de 10 000, malgré la hausse du taux de désabonnement découlant de la perte d'un contrat visant la prestation de services mobiles octroyé par le gouvernement fédéral à une entreprise concurrente titulaire dont la soumission prévoyait des tarifs peu élevés (perte de 77 000 abonnés, soit une hausse du taux de désabonnement de 11 points de base, en 2011). Compte non tenu de la perte de ce contrat, les ajouts nets d'abonnés des services postpayés sont élevés et reflètent les efforts fructueux déployés pour fidéliser les abonnés présentant une valeur élevée. La baisse générale des ajouts nets reflète l'intensification de la concurrence de la part de nouveaux venus, particulièrement dans le

marché des services présentant une valeur moins élevée et dans le marché des services prépayés, et le lancement ou le relancement de marques concurrentes par des entreprises titulaires. L'intensification de la concurrence a été particulièrement marquée au chapitre des tarifs et du plus grand nombre de forfaits permettant un usage illimité nécessitant un plus important financement des appareils qui sont offerts par de nouveaux venus et par des entreprises nationales concurrentes bien établies. Le taux de désabonnement mensuel combiné des abonnés des services mobiles s'est établi à 1,68 %, par rapport à 1,57 % en 2010. Le taux de désabonnement pour les quatrième, troisième et deuxième trimestres de 2011 s'est établi à 1,67 %, soit un taux stable, et le taux enregistré au premier trimestre de 2011 est de 1,70 %.

La société a enregistré une hausse du taux d'adoption des téléphones intelligents. Ces téléphones ont représenté 66 % des ajouts bruts d'abonnés des services postpayés en 2011, par rapport à 37 % en 2010. Sur une base cumulée, au 31 décembre 2011, les abonnés qui utilisent des téléphones intelligents représentaient 53 % du nombre d'abonnés des services postpayés, comparativement à 33 % à l'exercice précédent. Les abonnés qui utilisent des téléphones intelligents génèrent des PMAA considérablement plus élevés que ceux tirés des appareils qui donnent uniquement accès aux services de messagerie textuelle et de transmission de la voix, et leur taux de désabonnement est moins élevé. Toutefois, les frais d'acquisition et de fidélisation des abonnés découlant de ces téléphones sont plus élevés en raison du financement élevé des appareils associé aux contrats pluriannuels conclus ou renouvelés. L'accroissement de la gamme de téléphones intelligents offerts devrait continuer d'avoir une incidence favorable sur la croissance future des produits tirés des services de transmission de données, sur les PMAA et sur les taux de désabonnement, et se traduire par une hausse des produits opérationnels prévus sur la durée de l'appareil. L'accroissement de la gamme de téléphones intelligents devrait également donner lieu à une hausse des frais de fidélisation dans l'avenir et à une utilisation accrue du réseau, et nécessiter des investissements continus dans la capacité du réseau.

- Les produits tirés de l'équipement et autres produits ont augmenté d'une exercice à l'autre de 57 millions de dollars en 2011, en raison essentiellement de la hausse des volumes d'acquisition et de fidélisation d'abonnés, du nombre plus élevé de branchements de téléphones intelligents par des abonnés existants et de nouveaux abonnés, de l'augmentation des produits liés aux abonnés des services postpayés qui échangent leur appareil contre un nouvel appareil avant l'expiration de leur contrat, et des produits plus élevés tirés des ventes d'accessoires. L'augmentation a été neutralisée en partie par les pressions concurrentielles sur les prix des appareils, qui ont entraîné une hausse des coûts de financement des appareils. En outre, un recouvrement de 3 millions de dollars au titre des coûts liés à l'effectif en vertu de programmes d'emploi gouvernementaux admissibles a été comptabilisé au quatrième trimestre de 2011.
- Les produits tirés des activités intersectorielles représentent les services fournis par le secteur des services mobiles au secteur des services filaires, et ces produits sont éliminés au moment de la consolidation de même que les charges connexes du secteur des services filaires.

Indicateurs opérationnels – secteur des services mobiles

Aux 31 décembre	2011	2010	Variation
Abonnés (en milliers)			
Postpayés	**6 130**	5 705	7,4 %
Prépayés	**1 210**	1 266	(4,4)%
Total	**7 340**	6 971	5,3 %
Proportion du nombre d'abonnés qui sont des abonnés des services postpayés (en %)	**83,5**	81,8	1,7 pt
Total de la population[1] couverte par les services numériques[2] (en millions)	**34,4**	33,8	1,8 %
Population couverte par le réseau HSPA+[2] (en millions)	**33,8**	33,1	2,1 %
Ajouts bruts d'abonnés (en milliers)			
Postpayés	**1 286**	1 160	10,9 %
Prépayés	**512**	550	(6,9)%
Total	**1 798**	1 710	5,1 %
Ajouts nets d'abonnés (en milliers)			
Postpayés	**425**	415	2,4 %
Prépayés	**(56)**	32	n.s.
Total	**369**	447	(17,4)%
PMAA[3] (en dollars)	**59,10**	57,64	2,5 %
Taux de désabonnement, par mois[3] (en %)	**1,68**	1,57	0,11 pt
Nombre moyen de minutes par abonné par mois	**332**	361	(8,0)%
Frais d'acquisition[4] par ajout brut d'abonné[3] (en dollars)	**386**	350	10,3%
Frais de fidélisation en pourcentage des produits tirés des services de réseau[3] (en %)	**12,4**	11,6	0,8 pt
BAIIA en pourcentage des produits tirés des services de réseau (en %)	**43,7**	43,8	(0,1) pt

1) Par « population », on entend le nombre de personnes vivant dans une zone de population comprise, en totalité ou presque, dans les zones de couverture. En octobre 2011, la population canadienne s'élevait à environ 34,6 millions d'habitants (Statistique Canada).
2) Y compris les ententes de services d'itinérance et de revente ainsi que les ententes de partage de réseau, conclues principalement avec Bell Canada.
3) Se reporter à la *rubrique 11.3, « Définition des indicateurs opérationnels clés – services mobiles »*. Ces mesures ne sont pas définies par les IFRS de l'IASB. Il s'agit plutôt de paramètres utilisés dans l'industrie pour évaluer le rendement opérationnel d'une société de services mobiles.
4) Frais d'acquisition.

Charges opérationnelles – secteur des services mobiles

Exercices clos les 31 décembre (en millions de dollars)	2011	2010	Variation
Charges liées aux ventes d'équipement	**1 237**	1 015	21,9 %
Charges opérationnelles des services de réseau	**662**	640	3,4 %
Frais de marketing	**464**	440	5,5 %
Frais généraux et d'administration			
Charge au titre des avantages du personnel	**540**	508	6,3 %
Autres frais généraux et d'administration	**411**	422	(2,6)%
Total des charges opérationnelles	**3 314**	3 025	9,6 %

Les charges du secteur des services mobiles ont augmenté de 289 millions de dollars en 2011, par rapport à 2010.

- Les charges liées aux ventes d'équipement ont augmenté d'un exercice à l'autre de 222 millions de dollars, ou 22 %, en 2011. La hausse reflète l'augmentation des volumes d'acquisition et de fidélisation d'abonnés et l'accroissement des coûts par appareil afin de soutenir les ajouts d'abonnés et la migration des abonnés existants vers des téléphones intelligents, principalement les appareils iPhone, BlackBerry et Android, dans le cadre du programme d'échange d'appareil en toute simplicité et, dans une moindre mesure, la hausse des coûts liés aux accessoires.
- Les charges opérationnelles des services de réseau ont augmenté d'un exercice à l'autre de 22 millions de dollars, ou 3,4 %, en 2011, ce qui reflète une croissance plus faible par rapport à la croissance annuelle de 8,5 % des produits tirés des services de réseau. L'augmentation des charges opérationnelles liées aux services de réseau reflète la croissance des volumes d'itinérance, facteur neutralisé en partie par la réduction des tarifs liés aux services d'itinérance. Les coûts liés à des revenus partagés et aux licences d'utilisation sont demeurés dans l'ensemble inchangés, car l'augmentation des volumes liés à des revenus partagés avec des tiers et des volumes liés aux licences d'utilisation des fournisseurs de services, découlant d'une forte croissance de l'utilisation des services de transmission de données jumelée à une pénétration accrue du marché des téléphones intelligents, a été neutralisée par la baisse des coûts liés à des revenus partagés avec des tiers et des coûts liés aux licences d'utilisation.
- Les frais de marketing ont augmenté d'un exercice à l'autre de 24 millions de dollars, ou 5,5 %, en 2011. L'augmentation découle de la hausse des commissions liée à l'accroissement des volumes, y compris les ajouts

d'abonnés aux téléphones intelligents, et de la hausse des frais de publicité et de promotion liée à la rentrée scolaire au troisième trimestre de 2011.

- Les frais d'acquisition par ajout brut d'abonné ont augmenté d'un exercice à l'autre de 36 $, ou 10 %, en 2011. L'augmentation est principalement imputable à la hausse des coûts de financement par appareil reflétant la plus grande proportion de ventes de téléphones intelligents offerts, aux pressions concurrentielles sur les prix des appareils entraînant un plus important financement des appareils et, dans une moindre mesure, à la hausse des commissions afin de prendre en charge la hausse du nombre de téléphones intelligents de plus grande valeur.
- Les frais de fidélisation exprimés en pourcentage des produits tirés des services de réseau ont augmenté de 0,8 point de pourcentage pour s'établir à 12,4 % en 2011, par rapport à 2010. La hausse tient aux volumes de fidélisation accrus et à l'augmentation des coûts de financement par appareil liés à l'accroissement considérable du volume de clients passant aux téléphones intelligents ou remplaçant leur appareil avant l'expiration de leur contrat, facteurs qui ont été neutralisés en partie par la croissance de 8,5 % des produits tirés des services de réseau, ainsi que par la réduction des commissions versées découlant de l'acquisition de certains détaillants de services mobiles TELUS.
- Le total des frais généraux et d'administration a augmenté d'un exercice à l'autre de 21 millions de dollars, ou 2,3 %, en 2011, résultat qui reflète l'efficacité accrue des activités à l'appui de l'accroissement du nombre d'abonnés, lequel s'est établi à 5,1 %, malgré la prise en compte des coûts découlant de l'acquisition de certains détaillants de services mobiles TELUS en 2011.

  La charge au titre des avantages du personnel a augmenté d'un exercice à l'autre de 32 millions de dollars, résultat qui reflète l'accroissement de la rémunération et l'augmentation du nombre d'employés ETP au pays, en raison de l'acquisition de certains détaillants de services mobiles, ainsi que de l'embauche de personnel en vue de soutenir la croissance du nombre d'abonnés.

  Les autres frais généraux et d'administration ont diminué d'un exercice à l'autre de 11 millions de dollars en 2011, résultat qui reflète la réduction des créances douteuses et la comptabilisation au deuxième trimestre de 2011 de crédits non récurrents de 11 millions de dollars consentis par les fournisseurs, facteurs neutralisés en partie par la hausse des coûts relatifs à la main-d'œuvre externe en 2011, visant à soutenir l'accroissement du nombre d'abonnés, et par les économies non récurrentes au titre de l'efficacité opérationnelle comptabilisées au premier trimestre de 2010.

BAIIA – secteur des services mobiles

Exercices clos les 31 décembre (en millions de dollars, sauf les marges)	**2011**	2010	Variation
BAIIA	**2 186**	2 020	8,2%
Marge du BAIIA (en %)	**39,7**	40,0	(0,3) pt

Le BAIIA du secteur des services mobiles a augmenté de 166 millions de dollars en 2011, par rapport à 2010. Ce résultat reflète l'amélioration des produits tirés des services de transmission de données et l'accroissement du nombre d'abonnés des services postpayés, l'amélioration de l'efficacité opérationnelle et les économies non récurrentes au titre de l'efficacité opérationnelle comptabilisées au deuxième trimestre de 2011, facteurs neutralisés en partie par la hausse des frais d'acquisition et de fidélisation des abonnés. La marge du BAIIA a diminué légèrement par rapport à 2010, car la hausse des frais d'acquisition et de fidélisation des abonnés, qui a été touchée par l'accélération des taux d'adoption de téléphones intelligents au cours du dernier exercice, n'a pas été entièrement neutralisée par la croissance des produits tirés des services de transmission de données et l'amélioration de l'efficacité opérationnelle.

5.5 Secteur des services filaires

Le total des produits du secteur des services filaires a augmenté d'un exercice à l'autre de 164 millions de dollars en 2011.

Produits opérationnels – secteur des services filaires

Exercices clos les 31 décembre (en millions de dollars)	**2011**	2010	Variation
Services et équipement de transmission de données	**2 578**	2 268	13,7 %
Services locaux de transmission de la voix	**1 514**	1 647	(8,1)%
Services interurbains de transmission de la voix	**477**	530	(10,0)%
Autres services et équipement	**296**	283	4,6 %
Produits tirés des services et de l'équipement	**4 865**	4 728	2,9 %
Autres produits opérationnels	**70**	52	34,6 %
Produits opérationnels externes	**4 935**	4 780	3,2 %
Produits tirés d'activités intersectorielles	**164**	155	5,8 %
Total des produits opérationnels	**5 099**	4 935	3,3 %

Les produits tirés des services et de l'équipement ont augmenté d'un exercice à l'autre de 137 millions de dollars en 2011.

- Les produits tirés des services filaires et de l'équipement de transmission de données ont augmenté de 310 millions de dollars en 2011. Cette augmentation est principalement attribuable i) à la forte croissance du nombre d'abonnés à TELUS TV en raison du service Télé OPTIK amélioré et de l'offre de services groupés faite en juin 2010, ainsi qu'à la hausse de 3 $ par mois du tarif ayant pris effet en avril 2011 et s'appliquant aux abonnés du service TELUS TV de base ne bénéficiant pas de tarifs protégés et aux diverses hausses de tarifs s'appliquant aux forfaits Thématiques effectuées en avril et en octobre; ii) à l'accroissement des services Internet et des services de transmission de données améliorés découlant de la croissance des produits tirés des services en raison de la récente mise en œuvre d'ententes avec de grandes entreprises, ainsi que de l'incidence favorable des offres de services groupés incluant Internet OPTIK qui aident TELUS à attirer de nouveaux abonnés et à les fidéliser, ainsi qu'à la hausse de 2 $ du tarif mensuel ayant pris effet en avril 2011 et s'appliquant aux abonnés du service Internet ne bénéficiant pas de tarifs protégés; iii) à l'augmentation des ventes d'équipement de transmission de données, y compris les ventes d'équipement à des clients d'affaires. Les produits tirés des services gérés à l'intention du marché d'affaires ont augmenté en raison de la consolidation des produits tirés de Transactel avec prise d'effet le 1er février 2011, laquelle a été neutralisée en partie par la vente non récurrente, au premier trimestre de 2010, d'applications logicielles générant des marges élevées. Ces augmentations ont été neutralisées en partie par la baisse continue des produits tirés des services de transmission de données de base existants.

Indicateurs opérationnels – secteur des services filaires

Aux 31 décembre (en milliers)	**2011**	2010	Variation
Abonnés à Internet			
Haute vitesse	**1 242**	1 167	6,4 %
Commuté	**44**	62	(29,0)%
Total	**1 286**	1 229	4,6 %
Abonnés à TELUS TV	**509**	314	62,1 %

Exercices clos les 31 décembre (en milliers)	**2011**	2010	Variation
Ajouts nets (pertes nettes) d'abonnés à Internet			
Haute vitesse	**75**	39	92,3%
Commuté	**(18)**	(25)	28,0%
Total	**57**	14	n.s.
Ajouts nets d'abonnés à TELUS TV	**196**	144	36,1%

Les ajouts nets d'abonnés à Internet haute vitesse et le nombre d'abonnés à TELUS TV se sont améliorés en 2011, par rapport à 2010, grâce à l'incidence favorable du lancement des services OPTIK en juin 2010. Les meilleures capacités au chapitre des services groupés et l'amélioration des

offres visant à fidéliser les abonnés, conjuguées aux améliorations continues apportées aux services, ont contribué à l'accroissement de la demande de la part des abonnés et à la réduction du taux de désabonnement en ce qui concerne les principales gammes de produits. TELUS a en grande partie effectué la migration de ses abonnés résidentiels aux services TV sur IP des plateformes plus anciennes vers la technologie reposant sur la plateforme Mediaroom de Microsoft au cours du premier semestre de 2011.

- Les produits tirés des services locaux de transmission de la voix ont reculé de 133 millions de dollars en 2011. Cette baisse reflète la diminution des produits tirés des services d'accès de base et des services améliorés de transmission de la voix découlant de la concurrence à l'égard de l'obtention d'abonnés des services résidentiels, de la diminution consécutive des lignes résidentielles locales d'accès au réseau ainsi que d'offres concurrentielles similaires, de l'offre de services groupés dans les marchés urbains déréglementés, de même que du remplacement de la technologie en faveur des services mobiles et Internet. Le recul reflète également la réduction des lignes d'affaires d'accès aux services de transmission de la voix découlant du remplacement de la technologie en faveur des services de transmission de données et des activités des concurrents, y compris la concurrence au chapitre des tarifs. Ces facteurs ont été neutralisés en partie par diverses hausses des tarifs locaux mensuels.

Indicateurs opérationnels – secteur des services filaires

Aux 31 décembre (en milliers)	2011	2010	Variation
Lignes d'accès au réseau			
Lignes résidentielles	**1 915**	2 046	(6,4)%
Lignes d'affaires	**1 678**	1 693	(0,9)%
Total	**3 593**	3 739	(3,9)%

Exercices clos les 31 décembre (en milliers)	2011	2010	Variation
(Pertes nettes) ajouts nets de lignes d'accès au réseau			
Lignes résidentielles	**(131)**	(177)	26,0 %
Lignes d'affaires	**(15)**	(50)	70,0 %
Total	**(146)**	(227)	35,7 %

Le nombre de lignes résidentielles d'accès au réseau continue d'être touché par le remplacement de la technologie pour les services locaux, en faveur des services mobiles et Internet, ainsi que par les activités promotionnelles des principaux câblodistributeurs concurrents de la société dans les régions de la Colombie-Britannique, de l'Alberta et de l'est du Québec où cette dernière est l'entreprise titulaire. Les pertes de lignes résidentielles d'accès au réseau ont diminué de 46 000 en 2011, par rapport à 2010, en raison principalement de l'incidence positive continue des offres de services groupés incluant Télé OPTIK et Internet OPTIK, qui attirent de nouveaux abonnés depuis leur lancement en juin 2010.

Les pertes au chapitre des lignes d'affaires d'accès au réseau en 2011 reflètent l'intensification continue de la concurrence sur le marché des PME et le passage des services de transmission de la voix aux services IP plus efficaces, facteurs neutralisés en partie par la mise en place de services de transmission de la voix et de données pour un client des services de gros au premier semestre de 2011. La croissance de certains services de transmission de données, tels que les réseaux IP privés, n'est pas prise en compte dans le nombre de lignes d'affaires d'accès au réseau, et le passage des services de transmission de la voix existants aux services IP a donné lieu à une réduction des lignes d'affaires d'accès au réseau.

- Les produits tirés des services interurbains de transmission de la voix ont diminué de 53 millions de dollars en 2011. Cette baisse reflète la concurrence continue au chapitre des tarifs et des services groupés dans l'ensemble de l'industrie, la diminution du nombre d'abonnés aux services locaux et le remplacement de la technologie en faveur des services mobiles et Internet.
- Les produits tirés des autres services et de l'équipement ont augmenté de 13 millions de dollars en 2011, en raison de la hausse des ventes d'équipement de transmission de la voix ainsi que des produits tirés de la location d'installations de distribution à usage commun.
- Les autres produits opérationnels ont augmenté d'un exercice à l'autre de 18 millions de dollars en 2011. L'augmentation reflète la hausse du recouvrement des coûts liés à l'effectif en vertu de programmes d'emploi gouvernementaux admissibles, ainsi que le montant prélevé du compte de report lié à la réglementation sur le plafonnement des prix aux fins de la prestation de services Internet à large bande dans un certain nombre de collectivités rurales admissibles, de même que le profit hors trésorerie de 17 millions de dollars sur la participation dans Transactel comptabilisé en 2011 (se reporter à Créer des partenariats et procéder à des acquisitions, à la *rubrique 2.2*), facteurs neutralisés en partie par la réduction des produits découlant des subventions transférables.
- Les produits tirés d'activités intersectorielles représentent les services fournis par le secteur des services filaires au secteur des services mobiles. Ces produits sont éliminés au moment de la consolidation de même que les charges connexes du secteur des services mobiles.

Charges opérationnelles – secteur des services filaires

Exercices clos les 31 décembre (en millions de dollars)	2011	2010	Variation
Achat de biens et services	**2 154**	1 907	13,0 %
Charges au titre des avantages du personnel	**1 353**	1 398	(3,2)%
	3 507	3 305	6,1 %

Les charges opérationnelles du secteur des services filaires ont augmenté d'un exercice à l'autre de 202 millions de dollars en 2011.

- Les charges au titre de l'achat de biens et services ont augmenté de 247 millions de dollars en 2011. Cette augmentation reflète la hausse des coûts engagés relativement au contenu et au soutien pour assurer la croissance du service TELUS TV (hausse de 62 % du nombre d'abonnés d'un exercice à l'autre), la hausse du coût des produits vendus découlant des ventes plus élevées d'équipement, l'augmentation des coûts liés à la main-d'œuvre externe afin de prendre en charge l'accroissement du nombre d'abonnés, les coûts de restructuration comptabilisés en 2011 relativement au regroupement des biens immobiliers, la comptabilisation au troisième trimestre de 2010 de crédits non récurrents consentis par les fournisseurs, la hausse des frais de transit et de résiliation liés au réseau en raison de l'augmentation des volumes et des taux combinés, ainsi que la hausse des frais de publicité et de promotion, principalement en vue d'appuyer des campagnes de marketing visant les services Télé OPTIK et Internet OPTIK.
- La charge au titre des avantages du personnel a diminué de 45 millions de dollars en 2011. La diminution tient compte de la baisse des coûts de restructuration liés à l'effectif, de la hausse du recouvrement au titre des régimes de retraite à prestations définies, d'une réduction de la charge au titre de la rémunération fondée sur des actions et de la comptabilisation, au deuxième trimestre de 2011, d'un recouvrement non récurrent lié au passif au titre des prestations, facteurs neutralisés en partie par la prise en compte des transactions liées à Transactel depuis le 1er février 2011, par l'augmentation de la rémunération et par l'augmentation du nombre d'employés ETP au pays, à l'appui de l'accroissement du nombre d'abonnés.

BAIIA – secteur des services filaires

Exercices clos les 31 décembre (en millions de dollars, sauf les marges)	2011	2010	Variation
BAIIA	**1 592**	1 630	(2,3)%
Déduire : profit sur la participation dans Transactel	**(17)**	–	n.s.
BAIIA ajusté	**1 575**	1 630	(3,4)%
Marge du BAIIA ajusté (en %)	**31,0**	33,0	(2,0) pts

Le BAIIA du secteur des services filaires a diminué de 38 millions en 2011, par rapport à 2010. Le BAIIA ajusté, qui exclut le profit hors trésorerie sur la participation dans Transactel, a diminué de 55 millions de dollars en 2011. La baisse du BAIIA ajusté et de la marge du BAIIA ajusté reflète principalement la diminution continue des services de transmission de la voix existants générant des marges plus élevées, laquelle n'a pas été entièrement contrebalancée par la croissance des services de transmission de données générant des marges plus faibles.

6 ÉVOLUTION DE LA SITUATION FINANCIÈRE

Analyse des modifications apportées à l'état consolidé de la situation financière pour l'exercice clos le 31 décembre 2011

Situation financière au 31 décembre (en millions de dollars)	**2011**	2010	Variation	Variation (en %)	Explication concernant les variations
Actifs courants					
Trésorerie et placements temporaires, montant net	**46**	17	29	171	Se reporter à la *rubrique 7, « Situation de trésorerie et sources de financement »*.
Débiteurs	**1 428**	1 318	110	8	Tient compte d'une augmentation des débiteurs du secteur des services mobiles en raison de la croissance des PMAA et du nombre d'abonnés des services postpayés, d'une augmentation des rabais consentis par les fournisseurs et des montants au titre de la consolidation de la participation dans Transactel avec prise d'effet en février 2011.
Impôt sur le bénéfice et autres impôts à recevoir	**66**	62	4	6	Reflète principalement les acomptes provisionnels pour 2011, déduction faite de la charge d'impôt sur le bénéfice de l'exercice considéré, y compris les ajustements au titre du redressement lié à des exercices antérieurs.
Stocks	**353**	283	70	25	Principalement l'augmentation du coût moyen et des volumes d'appareils mobiles découlant de l'accroissement de la gamme de téléphones intelligents.
Charges payées d'avance	**144**	113	31	27	Principalement l'augmentation des contrats d'entretien payés d'avance et des dépôts liés à la construction d'un centre de données Internet.
Actifs dérivés	**14**	4	10	n.s.	Principalement des ajustements à la juste valeur des couvertures liées aux unités d'actions restreintes et aux appareils mobiles.
Passifs courants					
Emprunts à court terme	**404**	400	4	1	Tient compte d'un montant de 400 millions de dollars versé à TELUS par la fiducie de titrisation sans lien de dépendance relativement aux créances clients titrisées (se reporter à la *rubrique 7.6*), ainsi qu'un montant prélevé sur les facilités bancaires au 31 décembre 2011.
Créditeurs et charges à payer	**1 419**	1 477	(58)	(4)	Principalement la diminution des dettes fournisseurs découlant de la réduction des dépenses d'investissement au quatrième trimestre de 2011, par rapport au quatrième trimestre de 2010.
Impôt sur le bénéfice et autres impôts à payer	**25**	6	19	n.s.	Reflète principalement la différence au chapitre des acomptes provisionnels et la charge d'impôt sur le bénéfice en 2011.
Dividendes à payer	**188**	169	19	11	Le dividende payable au 31 décembre 2011 (versé le 3 janvier 2012) reflète la hausse du taux de dividende et la faible augmentation du nombre d'actions en circulation, par rapport au dividende payable au 31 décembre 2010 (versé le 4 janvier 2011).
Facturation par anticipation et dépôts de clients	**655**	658	(3)	–	Reflète le paiement de remises d'un montant de 53 millions de dollars au titre du compte de report lié à la réglementation sur le plafonnement des prix (se reporter à la *rubrique 7.1*) et la comptabilisation, au poste « Produits », des montants prélevés du compte de report aux fins des initiatives approuvées visant la construction du réseau à large bande et l'amélioration de l'accès des personnes handicapées aux services de télécommunications, déduction faite de l'augmentation de la facturation par anticipation du secteur des services mobiles liée à la croissance du nombre d'abonnés, et du reclassement d'un montant de 23 millions de dollars qui était présenté dans les provisions non courantes.
Provisions	**88**	122	(34)	(28)	Tient compte d'une réduction nette de 48 millions de dollars des provisions au titre de la restructuration, qui tient au fait que les paiements relatifs aux initiatives mises en œuvre dans le passé excèdent les nouvelles obligations.
Tranche à court terme de la dette à long terme	**1 066**	847	219	26	Tient compte de la tranche de 300 millions de dollars des billets à 4,5 % de série CC qui devient exigible à court terme (et vient à échéance en mars 2012), et d'une hausse de 662 millions de dollars du papier commercial, déduction faite du remboursement des billets libellés en dollars américains arrivés à échéance le 1er juin (solde de 736 millions de dollars au 31 décembre 2010).
Passifs dérivés	**–**	419	(419)	(100)	Comprend le règlement de passifs dérivés liés à l'arrivée à échéance, en juin 2011, de billets libellés en dollars américains (solde de 404 millions de dollars au 31 décembre), les ajustements de la juste valeur pour tenir compte des options sur actions et la résiliation des couvertures sur les options.

Situation financière au 31 décembre (en millions de dollars)	**2011**	2010	Variation	Variation (en %)	Explication concernant les variations
Fonds de roulement[1)]	**(1 794)**	(2 301)	507	22	Le remboursement des billets libellés en dollars américains arrivés à échéance et le règlement des passifs dérivés connexes ont été financés en partie par l'émission de 600 millions de dollars de billets à long terme.
Actifs non courants					
Immobilisations corporelles, montant net	**7 964**	7 831	133	2	Se reporter à la *rubrique 7.2, « Sorties liées aux activités d'investissement – Dépenses d'investissement »*, ainsi qu'à Amortissement des immobilisations corporelles à la *rubrique 5.3*.
Immobilisations incorporelles, montant net	**6 153**	6 152	1	–	Se reporter à la *rubrique 7.2, « Sorties liées aux activités d'investissement – Dépenses d'investissement »*, ainsi qu'à Amortissement des immobilisations incorporelles à la *rubrique 5.3*. Les acquisitions effectuées en 2011 ont donné lieu à une augmentation de 61 millions de dollars. Les soldes des deux périodes tiennent compte d'un montant de 4 867 millions de dollars versé au titre des licences de spectre pour les SSFE.
Goodwill, montant net	**3 661**	3 572	89	2	Comprend l'augmentation découlant de l'acquisition de Transactel (Barbados) Inc., (72 millions de dollars) et celle découlant de l'acquisition des activités de détaillants de services mobiles (38 millions de dollars), facteurs neutralisés en partie par la réduction de valeur de 19 millions de dollars du goodwill lié aux actifs d'un établissement à l'étranger disponibles à la vente.
Autres actifs non courants	**81**	235	(154)	(66)	La diminution tient principalement à la perte actuarielle au titre des régimes de retraite à prestations définies du personnel (inscrite dans Autres éléments du résultat global), neutralisée en partie par la capitalisation de ces régimes, y compris le versement, en janvier 2011, d'une cotisation discrétionnaire de 200 millions de dollars.
Placements	**21**	37	(16)	(43)	La diminution reflète une réduction découlant de l'acquisition du contrôle et de la consolidation subséquente de Transactel (Barbados) Inc., facteur neutralisé en partie par des changements dans de plus petits placements.
Passifs non courants					
Provisions	**122**	204	(82)	(40)	Tient compte du reclassement d'un montant de 23 millions de dollars au poste « Facturation par anticipation » et d'un montant de 77 millions de dollars au poste « Autres passifs non courants », déduction faite d'une augmentation des obligations liées à la mise hors service d'immobilisations et d'une option de vente émise sur la participation résiduelle de 5 % dans Transactel.
Dette à long terme	**5 508**	5 209	299	6	Tient compte de l'émission en mai 2011 de 600 millions de dollars de billets à 3,65 % de série CI échéant dans cinq ans, déduction faite du reclassement au poste « Passifs courants » de 300 millions de dollars de billets à 4,5 % de série CC de TELUS Corporation.
Autres passifs non courants	**1 343**	649	694	107	Principalement une augmentation du passif au titre des prestations de retraite et des avantages postérieurs à l'emploi (se reporter à la variation concernant les autres actifs non courants ci-dessus). Comprend également le reclassement d'un montant de 77 millions de dollars qui était inscrit dans les provisions non courantes.
Impôt sur le bénéfice différé	**1 600**	1 683	(83)	(5)	Tient compte de l'impôt sur le bénéfice différé lié aux profits et pertes latents sur les dérivés et des passifs au titre des régimes de retraite.
Capitaux propres					
Actions ordinaires et actions sans droit de vote	**7 513**	7 759	(246)	(3)	Principalement des dividendes déclarés de 715 millions de dollars et les autres éléments du résultat global de 841 millions de dollars tenant aux pertes actuarielles au titre des régimes à prestations définies, facteurs neutralisés en partie par un bénéfice net de 1 219 millions de dollars et une augmentation du capital social.
Participations ne donnant pas le contrôle	**–**	22	(22)	(100)	Reflète les transactions liées à Transactel (se reporter à Créer des partenariats et procéder à des acquisitions à la *rubrique 2.2*) et le reclassement de certains actifs d'un établissement à l'étranger dans les actifs disponibles à la vente.

1) Actifs courants moins les passifs courants.

7 SITUATION DE TRÉSORERIE ET SOURCES DE FINANCEMENT

Analyse des flux de trésorerie opérationnels, des placements et des activités de financement, des liquidités, des facilités de crédit, ainsi que d'autres informations à fournir

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

Les politiques financières liées à la structure du capital de la société, son plan financier et les résultats sont décrits à la *rubrique 4.3*. Dans le cours normal des activités, la société a généré des flux de trésorerie liés aux activités opérationnelles annuels supérieurs aux dépenses d'investissement annuelles nécessaires au soutien de la croissance des activités et aux investissements dans la technologie. En 2011 et en 2010, les entrées liées aux activités opérationnelles ont excédé les sorties liées aux activités d'investissement. Par ailleurs, en 2010, la dette à long terme a été réduite et la durée moyenne à l'échéance de la dette a été prolongée dans le cadre des activités de refinancement.

Sommaire des tableaux consolidés des flux de trésorerie

Exercices clos les 31 décembre (en millions de dollars)	2011	2010	Variation
Entrées liées aux activités opérationnelles	**2 550**	2 670	(4,5)%
Déduire :			
Sorties liées aux activités d'investissement	**1 968**	1 731	13,7 %
Sorties liées aux activités de financement	**553**	963	(42,6)%
Augmentation (diminution) de la trésorerie et des placements temporaires, montant net	**29**	(24)	–
Trésorerie et placements temporaires, montant net au début	**17**	41	–
Trésorerie et placements temporaires, montant net à la fin	**46**	17	170,6 %

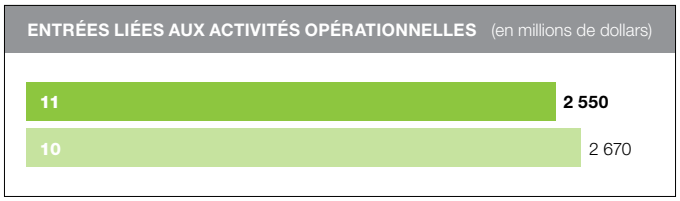
7.1 Entrées liées aux activités opérationnelles

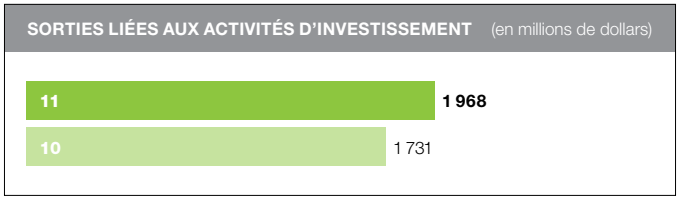
Les entrées liées aux activités opérationnelles ont diminué de 120 millions de dollars en 2011, par rapport à 2010, en raison principalement des facteurs suivants :

- L'augmentation de 181 millions de dollars des cotisations de l'employeur aux régimes de retraite à prestations définies, déduction faite de la charge au titre des régimes de retraite à prestations définies, résultat qui tient principalement à une cotisation discrétionnaire de 200 millions de dollars versée en janvier 2011.
- Les remises d'un montant de 53 millions de dollars au titre du compte de report lié à la réglementation sur le plafonnement des prix qui ont été versées aux abonnés des services filaires résidentiels dans les zones de desserte autres que celles à coût élevé, conformément à la Décision de télécom CRTC 2010-639. Le versement de ces remises n'a eu aucune incidence sur le bénéfice net, car les montants inscrits dans ledit compte de report n'étaient pas comptabilisés dans le compte de résultat auparavant.
- La hausse de 24 millions de dollars des paiements au titre de la restructuration, déduction faite des coûts de restructuration.
- Les variations comparatives des éléments hors trésorerie du fonds de roulement, notamment une augmentation des stocks en 2011 et une diminution des créditeurs en 2011 (se reporter à la *rubrique 6*), par rapport à une augmentation des créditeurs en 2010.

Ces facteurs ont été neutralisés en partie par :

- La réduction de 161 millions de dollars des paiements d'impôt sur le bénéfice, déduction faite des économies reçues, qui tient en grande partie au plus important paiement final effectué au premier trimestre de 2010 relativement à l'impôt sur le bénéfice de l'exercice précédent.
- L'augmentation de 111 millions de dollars du BAIIA ajusté.
- La diminution de 101 millions de dollars des intérêts payés, qui tient principalement au fait qu'une perte de 52 millions de dollars liée au remboursement par anticipation de titres de créance avait été comptabilisée à l'exercice précédent, ainsi qu'à la baisse du taux d'intérêt effectif découlant des activités de refinancement effectuées au troisième trimestre de 2010 et au deuxième trimestre de 2011.





7.2 Sorties liées aux activités d'investissement

Les sorties liées aux activités d'investissement ont augmenté de 237 millions de dollars en 2011, par rapport à 2010. L'augmentation découle principalement de la hausse des dépenses d'investissement, du montant de 81 millions de dollars investi au cours de l'exercice aux fins de l'acquisition de certains détaillants indépendants de services mobiles TELUS, et des investissements de 20 millions de dollars effectués au premier trimestre de 2011 afin d'accroître la participation financière de TELUS dans Transactel (se reporter également à Acquisition d'une participation supplémentaire dans une filiale détenue par des actionnaires n'ayant pas le contrôle, à la *rubrique 7.3*).

Dépenses d'investissement

Exercices clos les 31 décembre (en millions de dollars, sauf le ratio d'intensité du capital)	2011	2010	Variation
Secteur des services mobiles	**508**	463	9,7 %
Secteur des services filaires	**1 339**	1 258	6,4 %
Total des dépenses d'investissement	**1 847**	1 721	7,3 %
BAIIA ajusté, déduction faite des dépenses d'investissement[1]	**1 914**	1 929	(0,8)%
Intensité du capital[2] (en %)	**18**	18	–

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

En 2011, le total des dépenses d'investissement a augmenté de 126 millions de dollars, par rapport à 2010, et le ratio d'intensité du capital est demeuré inchangé. Le BAIIA ajusté, déduction faite des dépenses d'investissement, a diminué de 15 millions de dollars en 2011, résultat qui tient au fait que l'augmentation des dépenses d'investissement a été en grande partie neutralisée par la hausse du BAIIA ajusté.

- Les dépenses d'investissement du secteur des services mobiles ont augmenté de 45 millions de dollars en 2011, par rapport à 2010, ce qui reflète l'accroissement de la capacité et de la couverture du réseau, y compris le début de la construction du réseau 4G LTE en milieu urbain et la poursuite de la mise en œuvre de la technologie HSPA+ à deux canaux, facteurs neutralisés en partie par les plus importants investissements au titre de

l'efficacité opérationnelle effectués à l'exercice précédent. La société a lancé les services sur le réseau 4G LTE en milieu urbain en février 2012 (se reporter à Se doter de moyens nationaux, à la *rubrique 2.2*).

Le ratio d'intensité du capital du secteur des services mobiles s'est établi à 9 % en 2011 et en 2010, et les flux de trésorerie (BAIIA, déduction faite des dépenses d'investissement) de ce secteur se sont chiffrés à 1 678 millions de dollars en 2011, soit une hausse de 121 millions de dollars, ou 7,8 %, par rapport à 2010.

- Les dépenses d'investissement du secteur des services filaires ont augmenté de 81 millions de dollars en 2011, par rapport à 2010. L'augmentation tient essentiellement aux investissements aux fins de la croissance des services Télé OPTIK et des capacités liées à ces services, et aux investissements dans les nouveaux centres de données Internet et dans la technologie GPON (d'après l'anglais *gigabit passive optical network*), facteurs neutralisés en partie par la réduction des dépenses liées à la mise en œuvre d'ententes avec de grandes entreprises et par la diminution des dépenses engagées relativement à l'expansion du réseau à large bande découlant du quasi-achèvement des travaux liés à la mise en œuvre d'une couche superposée de la technologie VDSL2 en 2011.

  Le ratio d'intensité du capital du secteur des services filaires s'est établi à 26 % en 2011, soit une hausse par rapport à 25 % en 2010, et les flux de trésorerie (BAIIA, déduction faite des dépenses d'investissement) de ce secteur se sont chiffrés à 236 millions de dollars en 2011, soit une baisse de 136 millions de dollars, ou 37 %, par rapport à 2010.

7.3 Sorties liées aux activités de financement

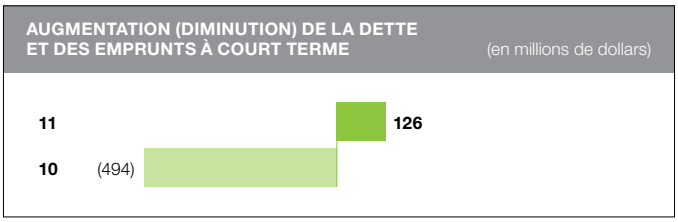
Les sorties liées aux activités de financement ont diminué de 410 millions de dollars en 2011, par rapport à 2010.

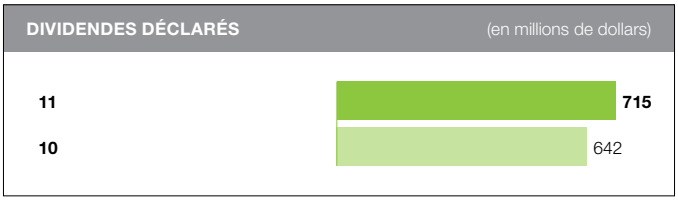
- Le produit en trésorerie tiré des actions ordinaires et des actions sans droit de vote émises aux fins de l'exercice d'options s'est élevé à 24 millions de dollars en 2011, comparativement à 15 millions de dollars en 2010.
- Les dividendes en espèces versés aux détenteurs d'actions ordinaires et d'actions sans droit de vote se sont élevés à 642 millions de dollars en 2011, ce qui représente une hausse de 169 millions de dollars, par rapport à 2010. En ce qui concerne les dividendes déclarés après le 1er mars 2011, la société achète des actions sur le marché libre, sans escompte, et elle n'émet plus d'actions sur le capital autorisé à un escompte de 3 %, ce qui a entraîné une augmentation des sorties de trésorerie. L'augmentation reflète également la hausse d'environ 10 % des taux de dividendes et la légère augmentation du nombre d'actions en circulation en 2011.
- *Papier commercial, emprunts à court terme et facilités bancaires*
  La société alterne régulièrement entre diverses sources de financement à court terme pour tirer parti des écarts à l'égard du coût financier. Le programme de papier commercial de la société permet à celle-ci d'obtenir des fonds à faible coût et il est entièrement garanti par la facilité de crédit consentie d'une durée de cinq ans.

  L'encours du papier commercial au 31 décembre 2011 était de 766 millions de dollars, comparativement à 104 millions de dollars à la fin de 2010. Le papier commercial a diminué de 216 millions de dollars au cours du second semestre de 2011, après avoir augmenté de 878 millions de dollars au premier semestre de 2011, aux fins du financement i) du remboursement le 1er juin des billets libellés en dollars américains arrivés à échéance et du règlement des swaps de devises connexes; ii) du versement en janvier d'une cotisation discrétionnaire de 200 millions de dollars aux régimes de retraite à prestations définies; iii) de l'acquisition au premier trimestre de certains détaillants indépendants de services mobiles TELUS; iv) de l'augmentation de la participation financière de TELUS dans Transactel (Barbados) Inc. L'encours du papier commercial en 2010 a diminué de 420 millions de dollars au second semestre de l'exercice, après avoir augmenté de 57 millions de dollars au premier semestre de l'exercice.

  Les emprunts à court terme comprennent principalement les sommes avancées à la société par une fiducie de titrisation sans lien de dépendance relativement au transfert des opérations de titrisation de créances (se reporter à la *rubrique 7.6, « Vente de créances clients »*). Le produit tiré des créances clients titrisées s'élevait à 400 millions de dollars au 31 décembre 2011, soit un résultat inchangé par rapport au premier trimestre de 2010, au cours duquel le produit tiré des créances titrisées a été réduit de 100 millions de dollars. Les prélèvements sur les facilités bancaires s'établissaient à 4 millions de dollars au 31 décembre 2011 et à néant au 31 décembre 2010.

  La société n'a prélevé aucun montant au titre de ses facilités de crédit d'une durée de cinq ans en 2011, ni aucun montant au cours de 2010. Se reporter à la *rubrique 7.5*.
- *Dette à long terme émise en mai 2011; échéance des billets libellés en dollars américains en juin 2011*
  Le 25 mai 2011, la société a émis, dans le cadre d'un appel public à l'épargne, 600 millions de dollars de billets à 3,65 % de série CI échéant dans cinq ans. Le produit net du placement et l'émission de papier commercial ont été utilisés aux fins du remboursement de 741 millions de dollars US de billets à 8 % arrivés à échéance le 1er juin et des intérêts courus, ainsi que du règlement des swaps de devises connexes. Les billets de série CI sont rachetables, en totalité en tout temps ou en partie de temps à autre, au gré de la société, et ils prévoient certaines dispositions liées au changement de contrôle.
- *Dette à long terme émise en juillet 2010; remboursement par anticipation d'une tranche des billets libellés en dollars américains en septembre 2010*
  Au troisième trimestre de 2010, TELUS a émis, dans le cadre d'un appel public à l'épargne, 1 milliard de dollars de billets de série CH à 5,05 % échéant dans 10 ans. La société a utilisé le produit net pour financer le remboursement par anticipation d'une tranche de 607 millions de dollars US des billets à 8 % libellés en dollars américains, et pour effectuer les paiements aux fins de la résiliation des swaps de devises liés aux billets rachetés. Le remboursement par anticipation a donné lieu à la comptabilisation, au troisième trimestre de 2010, d'une charge avant impôt de 52 millions de dollars, ou d'environ 37 millions de dollars (12 cents par action) après impôt.
- *Acquisition d'une participation supplémentaire dans une filiale détenue par des actionnaires n'ayant pas le contrôle*
  L'incidence de l'exercice par TELUS de sa deuxième option d'achat position acheteur liée à Transactel (Barbados) Inc. comprend la comptabilisation par la société, au deuxième trimestre de 2011, d'une transaction sur capitaux propres postérieure à l'acquisition visant à acquérir une participation financière supplémentaire de 44 % en contrepartie d'un montant en trésorerie de 51 millions de dollars. Les flux de trésorerie qui constituent des variations des investissements dans des entités contrôlées et qui ne donnent pas également lieu à un changement de contrôle sont présentés dans les activités de financement dans le tableau consolidé des flux de trésorerie, lorsque l'approche de l'entité économique requise par les IFRS est appliquée.





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

La dette nette au 31 décembre 2011 a augmenté de 90 millions de dollars par rapport à l'exercice précédent, en raison principalement de l'augmentation du papier commercial émis afin de financer une cotisation discrétionnaire de 200 millions de dollars aux régimes de retraite à prestations définies versée en janvier 2011, de certaines acquisitions effectuées au premier semestre de 2011, lesquelles ont été neutralisées en partie par le remboursement des billets libellés en dollars américains arrivés à échéance et le règlement du passif dérivé connexe au deuxième trimestre. Le total des capitaux investis au 31 décembre 2011 a diminué de 188 millions de dollars par rapport à l'exercice précédent, en raison principalement de la diminution des capitaux propres (se reporter à la *rubrique 6*).

La proportion des titres de créance qui portent intérêt à des taux fixes était de 83 % au 31 décembre 2011, soit une baisse comparativement à 93 % au début de l'exercice, en raison du papier commercial émis afin de financer une cotisation discrétionnaire aux régimes de retraite à prestations définies, des acquisitions, ainsi que du remboursement des billets arrivés à échéance le 1er juin et du règlement des swaps de devises connexes, facteurs neutralisés en partie par l'émission en mai de 600 millions de dollars de billets échéant dans cinq ans. La durée moyenne à l'échéance de la dette était de 5,6 ans au 31 décembre 2011, en baisse comparativement à 5,7 ans au début de l'exercice, en raison essentiellement de l'écoulement du temps.

Mesures de la situation de trésorerie et des sources de financement

Aux 31 décembre ou pour les exercices clos à ces dates	**2011**	2010	Variation
Composantes des ratios d'endettement et de couverture[1)] (en millions de dollars)			
Dette nette	**6 959**	6 869	90
Total des capitaux investis – valeur comptable[2)]	**14 461**	14 649	(188)
BAIIA excluant les coûts de restructuration	**3 813**	3 730	83
Coûts financiers, montant net	**377**	522	(145)
Ratios d'endettement			
Dette à taux fixe en proportion du total de la dette (en %)	**83**	93	(10) pts
Durée moyenne jusqu'à l'échéance de la dette (en années)	**5,6**	5,7	(0,1)
Dette nette/total des capitaux investis[1), 2)] (en %)	**48,1**	46,9	1,2 pt
Dette nette/BAIIA excluant les coûts de restructuration[1)]	**1,8**	1,8	–
Ratios de couverture[1)] (fois)			
Couverture par le bénéfice	**5,1**	3,6	1,5
Couverture des intérêts par le BAIIA excluant les coûts de restructuration	**10,1**	7,1	3,0
Autres mesures sur 12 mois			
Flux de trésorerie disponibles[3)] (en millions de dollars)	**997**	939	58
Ratio de distribution du bénéfice net ajusté[1)] (en %)	**64**	64	–
Ratio de distribution[1)] (en %)	**62**	64	(2) pts

1) Se reporter à la *rubrique 11.4, « Définition des mesures de la situation de trésorerie et des sources de financement »*.
2) Les chiffres de 2010 ont été retraités. Se reporter à Total des capitaux investis, à la *rubrique 11.4*.
3) Se reporter à la *rubrique 11.2, « Flux de trésorerie disponibles »*, pour la définition.

Le ratio de couverture par le bénéfice était de 5,1 fois en 2011, soit une hausse comparativement à 3,6 fois en 2010. La diminution du montant brut des charges d'intérêts a entraîné une augmentation de 1,3 du ratio, et l'augmentation du bénéfice avant intérêts bruts et impôt sur le bénéfice a donné lieu à une augmentation de 0,2 du ratio. Le ratio de couverture des intérêts par le BAIIA excluant les coûts de restructuration était de 10,1 fois en 2011, soit une hausse comparativement à 7,1 fois en 2010. La baisse du montant net des charges d'intérêts a donné lieu à une augmentation de 2,7 du ratio, et l'augmentation du BAIIA excluant les coûts de restructuration a occasionné une hausse de 0,3 du ratio.

Les flux de trésorerie disponibles se sont établis à 997 millions de dollars en 2011, en hausse de 58 millions de dollars par rapport à l'exercice 2010. Cette hausse tient principalement à l'augmentation du BAIIA et à la baisse des intérêts payés et des paiements d'impôt sur le bénéfice, facteurs neutralisés en partie par l'accroissement des dépenses d'investissement et par la hausse des cotisations aux régimes de retraite à prestations définies, notamment le versement en janvier 2011 d'une cotisation discrétionnaire de 200 millions de dollars.

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

Politiques financières et lignes directrices à long terme de TELUS

- *Ratio de la dette nette/BAIIA excluant les coûts de restructuration entre 1,5 et 2,0 fois*
  Le ratio s'est établi à 1,8 fois au 31 décembre 2011, soit un résultat inchangé par rapport à l'exercice précédent. La faible augmentation de la dette nette a été neutralisée par la hausse du BAIIA excluant les coûts de restructuration.
- *Ratio de distribution de 55 % à 65 % des bénéfices nets prévisibles*
  L'indication relative au ratio de distribution est établie sur une base prospective, plutôt que sur une base actuelle. Le ratio de distribution est considéré comme approprié en ce qui concerne les attentes actuelles de la société à l'égard du résultat, des flux de trésorerie et des dépenses d'investissement.

RATIO DETTE NETTE/BAIIA

Le BAIIA exclut les coûts de restructuration.

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

En excluant la perte de 52 millions de dollars liée au remboursement par anticipation de titres de créance en 2010, le ratio était de 7,8 fois.

7.5 Facilités de crédit

En 2011, TELUS Corporation a conclu une facilité de crédit bancaire avec un consortium se composant de 15 institutions financières. La nouvelle facilité de crédit se compose d'une facilité de crédit renouvelable de 2 milliards de dollars (ou l'équivalent en dollars américains) arrivant à échéance le 3 novembre 2016, qui sera utilisée aux fins générales de la société, notamment à titre de sûreté pour le papier commercial. Cette nouvelle facilité remplace la facilité de crédit engagée préexistante de 2 milliards de dollars de la société arrivant à échéance en mai 2012. Sauf en ce qui concerne les taux, aucun changement important n'a été apporté aux modalités.

Au 31 décembre 2011, TELUS avait des liquidités disponibles de 1,28 milliard de dollars aux termes des facilités de crédit inutilisées, et disposait d'un montant de 100 millions de dollars aux termes de son programme de titrisation de créances clients (se reporter à la *rubrique 7.6*), ce qui est conforme à l'objectif de la société, lequel vise à faire en sorte que les liquidités disponibles s'élèvent généralement à au moins 1 milliard de dollars.

Facilités de crédit de TELUS

Au 31 décembre 2011 (en millions de dollars)	Échéance	Montant disponible	Montant utilisé	Lettres de crédit émises, mais non utilisées	Sûreté pour le programme de papier commercial	Liquidités disponibles
Facilité renouvelable de cinq ans[1)]	3 novembre 2016	2 000	–	–	(766)	1 234
Autres facilités bancaires	–	165	(4)	(115)	–	46
Total	–	2 165	(4)	(115)	(766)	1 280

1) Dollars canadiens ou équivalent des dollars américains.

La facilité de crédit renouvelable de TELUS comporte les clauses restrictives habituelles. Celles-ci lui interdisent notamment de laisser son ratio de levier financier consolidé (dette sur le BAIIA sur 12 mois) dépasser 4:1 (environ 1,8:1 au 31 décembre 2011) et de laisser son ratio de couverture consolidé (BAIIA sur charges d'intérêts sur 12 mois) être inférieur à 2:1 (environ 10,1:1 au 31 décembre 2011) à la fin d'un trimestre financier. Il y a certaines petites différences entre le calcul du ratio de levier financier et du ratio de couverture en vertu des conventions de crédit et le calcul de la dette nette sur le BAIIA excluant les coûts de restructuration et du ratio de couverture des intérêts par le BAIIA excluant les coûts de restructuration. Les calculs n'ont jamais présenté de différences importantes. La réévaluation des immobilisations corporelles, des immobilisations incorporelles et du goodwill aux fins comptables n'a pas d'incidence sur les clauses restrictives. L'accès continu aux facilités de crédit de TELUS n'est pas assujetti au maintien par TELUS d'une cote de crédit en particulier.

Après le 31 décembre 2011, la société a obtenu des engagements de financement de deux institutions financières canadiennes aux fins du projet Jardin TELUS. TELUS Corporation prévoit participer, en sa qualité de coprêteur à 50 %, aux facilités de crédit aux fins des travaux de construction. Lorsqu'elles auront été entièrement documentées, ces facilités fourniront des liquidités totalisant 413 millions de dollars à la coentreprise immobilière. Les facilités comportent les déclarations, les garanties et les clauses restrictives habituelles et elles sont garanties par des débentures à vue constituant des prêts hypothécaires de premier rang à charges fixes et flottantes grevant les deux projets immobiliers sous-jacents. Les facilités portent intérêt au taux des acceptations bancaires ou au taux préférentiel, majoré des marges applicables. Au 23 février 2012, aucun montant n'avait été avancé en vertu des facilités.

7.6 Vente de créances clients

Avec prise d'effet le 1er août 2011, TELUS Communications Inc. (« TCI »), filiale en propriété exclusive de TELUS, a modifié une convention conclue avec une fiducie de titrisation sans lien de dépendance liée à une grande banque canadienne de l'annexe I, aux termes de laquelle TCI est en mesure de vendre une participation dans certaines de ses créances, jusqu'à concurrence d'un montant maximal de 500 millions de dollars. Par suite de la modification, la durée de la convention de titrisation renouvelable a été prorogée jusqu'au 1er août 2014. Cette convention devait initialement prendre fin en mai 2012.

TCI doit maintenir une cote de crédit de DBRS Ltd. d'au moins BBB (faible), sinon la fiducie de titrisation pourrait exiger la dissolution du programme de vente. Au 23 février 2012, la cote de crédit était plus élevée que la cote devant être maintenue.

7.7 Cotes de crédit

Il n'y a eu aucun changement aux cotes de crédit de première qualité de la société au cours de 2011, ni au 23 février 2012. TELUS est d'avis que le respect de ses politiques financières et les cotes de crédit de première qualité qui en résultent, conjugués aux efforts déployés pour maintenir des relations constructives avec les banques, les investisseurs et les agences de notation, continuent à lui donner un accès raisonnable aux marchés financiers. (Se reporter à la *rubrique 10.6, « Exigences en matière de financement et d'endettement »*.)

7.8 Instruments financiers, engagements et passifs éventuels

Instruments financiers

Les instruments financiers de la société ainsi que la nature des risques auxquels ils pourraient être assujettis sont décrits à la note 4 des états financiers consolidés audités et ils sont illustrés dans le tableau suivant. Les politiques de la société en matière de comptabilisation et d'évaluation des instruments financiers sont décrites à la note 2 c) des états financiers consolidés audités.

		Risques				
				Risques de marché		
Instrument financier	Classement comptable aux fins de la comptabilisation et de l'évaluation	Crédit	Liquidité	Change	Taux d'intérêt	Autre risque de prix
Évalué au coût ou au coût amorti						
Débiteurs	Prêts et créances	X		X		
Obligations à court terme	Coût amorti		X	X	X	
Créditeurs	Coût amorti		X	X		
Provisions	Coût amorti		X	X		X
Dette à long terme	Coût amorti		X	X	X	
Évalué à la juste valeur						
Trésorerie et placements temporaires	Juste valeur par le biais du résultat net	X		X	X	
Placements à court terme	Juste valeur par le biais du résultat net				X	X
Placements à long terme (qui ne font pas l'objet d'une influence notable)[1]	Disponible à la vente			X		X
Dérivés liés aux opérations de change[2]	Juste valeur par le biais du résultat net; détenus dans le cadre d'une relation de couverture des flux de trésorerie	X	X	X		
Dérivés liés à la rémunération fondée sur des actions[2]	Juste valeur par le biais du résultat net; détenus dans le cadre d'une relation de couverture des flux de trésorerie	X	X			X
Dérivés liés aux swaps de devises[2, 3]	Détenus dans le cadre d'une relation de couverture des flux de trésorerie	X	X	X	X	

1) Les placements à long terme de la société qui ne font pas l'objet d'une influence notable sont évalués à la juste valeur, si cette dernière peut être évaluée de façon fiable.
2) Les instruments financiers dérivés font l'objet d'une politique qui prescrit qu'aucun instrument dérivé ne doit servir à des fins spéculatives ni d'endettement (le corollaire voulant que toutes les transactions concernant des dérivés aient pour seul objet la gestion des risques) et qui établit des critères déterminant le degré de solvabilité des contreparties avec lesquelles la société peut conclure des transactions.
3) Les dérivés liés aux swaps de devises sont arrivés à échéance au cours de l'exercice 2011.

Risque de crédit

Débiteurs – Le risque de crédit associé aux débiteurs est par sa nature même géré par l'importante clientèle diversifiée de la société, qui regroupe à peu près tous les secteurs des consommateurs et des entreprises au Canada. La société applique un programme d'évaluation du crédit des clients et limite le montant du crédit accordé lorsqu'elle le juge nécessaire. Au 31 décembre 2011, la durée de vie moyenne pondérée des créances clients en souffrance était de 61 jours (59 jours en 2010).

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

Trésorerie et placements temporaires – La société a géré son risque de crédit associé à la trésorerie et aux placements temporaires 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 cote de qualité supérieure et d'autres tiers solvables. Un examen continu est exécuté pour évaluer les changements de l'état des tiers.

Actifs dérivés et passifs dérivés – Les contreparties aux contrats à terme d'actions réglés en trésorerie au titre de la rémunération fondée sur des actions de la société ainsi qu'aux dérivés liés aux opérations de change sont de grandes institutions financières auxquelles une importante agence de notation a accordé une cote de qualité supérieure. Le montant en dollars du risque de crédit lié à des contrats conclus avec l'une ou l'autre de ces institutions financières est limité, et les cotes de crédit des contreparties font l'objet d'un suivi. La société n'accorde ni ne reçoit de sûreté pour les contrats de swap ou les éléments de couverture en raison de sa cote de crédit et de celle de ses contreparties. Elle est exposée à des pertes sur créances qui pourraient résulter de la non-exécution des contreparties, mais elle considère ce risque comme minime. Les passifs dérivés de la société ne se composent d'aucun passif éventuel lié au risque de crédit.

Risque de liquidité

Dans le cadre des politiques financières liées à la structure du capital, pour lesquelles une analyse est présentée à la *rubrique 4.3, « Situation de trésorerie et sources de financement »*, la société gère son risque de liquidité à l'aide d'un processus d'équilibrage de trésorerie quotidien qui lui permet de gérer ses liquidités excédentaires et ses besoins en liquidités selon les besoins réels de la société et de ses filiales; de plus, la société maintient des facilités bancaires bilatérales et des facilités de crédit consortial, elle vend des créances clients à une fiducie de titrisation sans lien de dépendance, elle maintient un programme de papier commercial, elle exerce une surveillance constante des flux de trésorerie prévisionnels et réels, et elle gère les échéances des actifs financiers et des passifs financiers.

La société a d'importantes échéances de titres de créance au cours des exercices ultérieurs (se reporter au tableau des échéances relatives au capital de la dette à long terme présenté à la *rubrique 4.3, « Situation de trésorerie et sources de financement »*). Au 31 décembre 2011, la société pouvait émettre un montant de 2,5 milliards de dollars de titres de créance ou de participation en vertu d'un prospectus préalable de base, en vigueur jusqu'en novembre 2013. La société dispose de facilités de crédit, notamment d'une facilité de 2 milliards de dollars échéant en novembre 2016 (se reporter à la *rubrique 7.5, « Facilités de crédit »*). La société estime que ses cotes de crédit de première qualité contribuent à lui donner un accès aux marchés financiers.

Risque de change

La monnaie fonctionnelle de la société est le dollar canadien, mais elle transige couramment en dollars américains en raison de certains produits et coûts opérationnels habituels qui sont libellés en dollars américains et des achats de stocks et des acquisitions d'immobilisations qu'elle effectue à l'échelle internationale. Le dollar américain est la seule devise à laquelle la société est exposée de façon significative.

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

Risque de taux d'intérêt

Les variations des taux d'intérêt sur le marché entraîneront des fluctuations de la juste valeur ou des flux de trésorerie futurs des placements temporaires, des placements à court terme, des obligations à court terme, de la dette à long terme ou des dérivés liés aux swaps de devises.

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

Si le solde des placements à court terme comprend des instruments d'emprunt ou des instruments de capitaux propres versant des dividendes, la société pourrait être exposée à des risques de taux d'intérêt.

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

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

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

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

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

Autre risque de prix

Provisions – La société est exposée à un autre risque de prix découlant d'une option de vente position vendeur fournie pour une participation ne donnant pas le contrôle, pour laquelle une analyse détaillée est présentée à la note 16 e) des états financiers consolidés audités.

Placements à court terme – Si le solde du poste « Placements à court terme » de l'état de la situation financière comprend des instruments de capitaux propres, la société serait exposée à des risques de prix sur instruments de capitaux propres.

Placements à long terme – La société est exposée à des risques de prix sur instruments de capitaux propres découlant de placements classés comme étant disponibles à la vente. De tels placements sont détenus à des fins stratégiques plutôt qu'à des fins de négociation.

Dérivés liés à la rémunération fondée sur des actions – La société est exposée à un autre risque de prix découlant de la rémunération fondée sur des actions réglée en espèces (des cours d'actions ordinaires et d'actions sans droit de vote qui s'apprécient augmentent la charge et la sortie de trésorerie potentielle). Des contrats de swap sur actions réglés en trésorerie ont été conclus, établissant un plafond sur le coût de la société lié à l'option de règlement en espèces net liée aux options sur actions et fixant le coût de la société lié à ses unités d'actions restreintes.

Risque de marché

Le bénéfice net et les autres éléments du résultat global pour les exercices clos les 31 décembre 2011 et 2010 auraient pu varier si les taux de change du dollar canadien par rapport au dollar américain, les taux d'intérêt sur le marché et le cours des actions ordinaires et des actions sans droit de vote de la société avaient présenté une variation des montants raisonnablement possibles par rapport à leurs valeurs réelles à la date de l'état de la situation financière.

L'analyse de sensibilité concernant l'exposition de la société au risque de change, au risque de taux d'intérêt et à l'autre risque de prix découlant de la rémunération fondée sur des actions est présentée à la note 4 g) des états financiers consolidés audités.

Juste valeur – Généralités

La valeur comptable de la trésorerie et des placements temporaires, des débiteurs, des obligations à court terme, des emprunts à court terme, des créditeurs et de certaines provisions (y compris les créditeurs à l'égard de la restructuration) correspond approximativement à leur juste valeur en raison de l'échéance immédiate ou à court terme de ces instruments financiers. La valeur comptable des placements de la société comptabilisés au moyen de la méthode du coût n'excède pas leur juste valeur.

La valeur comptable des placements à court terme, le cas échéant, égale leur juste valeur, car ces placements sont classés comme étant détenus à des fins de transaction. La juste valeur est déterminée directement en fonction des cours de marché sur des marchés actifs.

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

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

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

Comptabilisation des profits et des pertes sur les dérivés

Les profits et les pertes sur les dérivés et leur emplacement dans les comptes consolidés de résultat et états consolidés des autres éléments du résultat global sont décrits en détail à la note 4 i) des états financiers consolidés audités.

Engagements et passifs éventuels

Obligations contractuelles

Les obligations contractuelles connues de la société au 31 décembre 2011 sont précisées dans le tableau suivant.

Obligations contractuelles

Au 31 décembre 2011 (en millions de dollars)	Emprunts à court terme	Dette à long terme[1]	Obligations découlant de contrats de location simple[2]	Obligations d'achat[3, 4]	Autres obligations[5]	Total[6]
2012	11	1 387	287	940	1 476	4 101
2013	7	605	261	228	57	1 158
2014	405	980	235	129	23	1 772
2015	–	873	215	100	21	1 209
2016	–	807	197	96	32	1 132
Par la suite	–	4 070	1 131	471	328	6 000
Total	423	8 722	2 326	1 964	1 937	15 372

1) Les tranches de la dette à long terme arrivant à échéance comprennent les obligations liées aux intérêts. Les sorties de trésorerie pour le versement d'intérêts à l'égard du papier commercial ont été calculées selon les taux en vigueur au 31 décembre 2011. Les contrats de location-financement s'élèvent à néant.
2) Ne tient pas compte de l'encaissement découlant des sous-contrats de location simple de biens immobiliers, qui a totalisé 166 millions de dollars. Le total des paiements au titre des contrats de location simple comprend un montant de 2 294 millions de dollars ayant trait aux terrains et bâtiments; environ 56 % de ce montant concernait les cinq plus importants baux de la société, lesquels visent tous des locaux pour bureaux selon des durées variées et comportaient des dates d'échéance s'échelonnant de 2016 à 2026. Ne tient pas compte des contrats de location simple ayant trait au projet Jardin TELUS. Se reporter à la note 22 a) des états financiers consolidés audités pour de plus amples renseignements.
3) Le cas échéant, les obligations d'achat tiennent compte des taux de change au 31 décembre 2011. Les obligations d'achat comprennent les éventuels frais opérationnels et dépenses d'investissement qui ont déjà fait l'objet d'ententes contractuelles à la date de clôture de l'exercice considéré et comprennent les estimations de prix et de volumes les plus probables lorsque la situation l'exige. Comme les obligations d'achat reflètent la situation du marché au moment où elles ont été contractées à l'égard des éléments achetés, elles pourraient ne pas être représentatives des exercices futurs. Les obligations découlant de contrats de dotation en personnel ou de toute autre convention collective ont été exclues.
4) Au 31 décembre 2011, les engagements contractuels de la société aux fins de l'acquisition d'immobilisations corporelles s'élevaient à 188 millions de dollars pour une période allant jusqu'en 2013, et ses engagements contractuels aux fins de l'acquisition d'immobilisations incorporelles s'élevaient à 142 millions de dollars pour une période allant jusqu'en 2018.
5) Les éléments qui ne se traduiront pas par une future utilisation de ressources économiques, comme les frais différés afférents au branchement et à l'activation de comptes clients et les profits différés sur la cession-bail de bâtiments, ont été exclus.
6) Après le 31 décembre 2011, la société a conclu un engagement de prêt (faisant l'objet d'une documentation définitive) relativement à une coentreprise immobilière, comme il est décrit plus en détail à la note 17 b) des états financiers consolidés audités. Cet engagement n'est pas inclus dans ce tableau.

Obligations en matière d'indemnisation

Dans le cours normal de ses activités, la société peut fournir une indemnisation à l'égard de certaines transactions. Ces obligations en matière d'indemnisation prévoient différentes durées et il arrive souvent que les modalités ne soient pas explicitement définies. Le cas échéant, une obligation en matière d'indemnisation est enregistrée à titre de passif. Dans bien des cas, ces obligations en matière d'indemnisation ne comportent aucun plafond, et le montant maximal général en vertu de ces obligations en matière d'indemnisation ne peut pas être évalué de manière raisonnable. À l'exclusion des obligations enregistrées à titre de passif au moment où la transaction est effectuée, la société n'a jamais fait de paiement important en vertu de ces obligations en matière d'indemnisation.

En ce qui a trait à la cession, en 2001, des activités de TELUS liées aux annuaires, la société a accepté de prendre en charge une quote-part proportionnelle des frais accrus de publication des annuaires pour le nouveau propriétaire si l'augmentation découle d'un changement relatif aux exigences réglementaires applicables du CRTC. La quote-part de la société est de 15 % et se termine en mai 2016. En outre, si une mesure du CRTC empêchait le propriétaire de réaliser les activités liées aux annuaires qui sont précisées dans l'entente, TELUS indemniserait le propriétaire à l'égard de toute perte subie par ce dernier.

Au 31 décembre 2011, la société n'avait constaté aucun passif en ce qui a trait à ses engagements d'indemnisation.

Réclamations et poursuites

La société fait l'objet de diverses réclamations et poursuites (incluant des recours collectifs) visant des dommages-intérêts et d'autres compensations. Aussi, la société a reçu ou est au courant de certaines réclamations éventuelles (incluant des réclamations en matière de propriété intellectuelle) à son égard et, dans certains cas, à l'égard de nombreuses autres entreprises de services mobiles et des fournisseurs de services de télécommunications. Dans certaines instances, les questions en sont au stade préliminaire et la possibilité d'une responsabilité et l'importance d'une perte potentielle ne peuvent être déterminées actuellement de façon fiable. La société ne peut à l'heure actuelle prévoir avec certitude l'issue de l'une quelconque de ces réclamations, réclamations éventuelles et poursuites. Cependant, sous réserve des restrictions précédentes, la direction est d'avis, en vertu de l'évaluation juridique et selon l'information dont elle dispose actuellement, qu'il est improbable qu'un passif non couvert par les assurances ou autrement ait une incidence défavorable importante sur la situation financière consolidée de la société à l'exception des éléments décrits à la note 22 d) des états financiers consolidés audités et à la *rubrique 10.9, « Litiges et questions d'ordre juridique »*.

7.9 Information sur les actions en circulation

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

Actions en circulation

(en millions)	Actions ordinaires	Actions sans droit de vote	Nombre total d'actions
Capitaux propres attribuables aux actions ordinaires			
Actions en circulation au 31 décembre 2011	175	150	325[1]
Actions en circulation au 31 janvier 2012	175	150	325
Options en cours et pouvant être émises[2] au 31 janvier 2012	–	28	28
Actions en circulation et pouvant être émises au 31 janvier 2012	175	178	353

1) Aux fins du calcul du bénéfice dilué par action, le nombre d'actions s'établissait à 326 millions en 2011.
2) En supposant une conversion intégrale et sans tenir compte des prix d'exercice.

Après le 31 décembre 2011, la société a annoncé que les détenteurs de ses actions ordinaires et de ses actions sans droit de vote auront l'occasion de décider s'ils éliminent la catégorie d'actions sans droit de vote de la société lors de l'assemblée générale annuelle et extraordinaire qui se tiendra le 9 mai 2012. Selon les modalités de la proposition, chaque action sans droit de vote serait convertie en une action ordinaire, à raison de une pour une, conversion qui serait effectuée au moyen d'un plan d'arrangement approuvé par le tribunal

et soumis à l'approbation de deux tiers des voix exprimées par les détenteurs d'actions ordinaires et de deux tiers des voix exprimées par les détenteurs d'actions sans droit de vote, chacun votant séparément en tant que catégorie; il n'existe aucune garantie que la proposition obtiendra le nombre de votes nécessaire à l'approbation. Si ce plan d'arrangement ne se réalise pas, le cours de marché des actions sans droit de vote et des actions ordinaires pourrait subir une baisse.

7.10 Transactions entre parties liées

Placements dans des entités contrôlées importantes
Au 31 décembre 2011, TELUS Corporation contrôle finalement 100 % des participations dans TELUS Communications Inc., laquelle contrôle finalement pour sa part 100 % des participations dans Société TELUS Communications et dans SOCIÉTÉ TÉLÉ-MOBILE, soit un pourcentage inchangé par rapport au 31 décembre 2010 et au 1er janvier 2010.

Transactions avec les principaux dirigeants
Les principaux dirigeants sont les personnes ayant l'autorité et la responsabilité liées à la planification, la direction et le contrôle des activités de la société, et ils comprennent les membres du conseil d'administration et l'équipe de la haute direction de la société. Le total de la rémunération versée aux principaux dirigeants pour les exercices clos les 31 décembre 2011 et 2010 s'établit à 28 millions de dollars et à 29 millions de dollars, respectivement. Pour de plus amples renseignements, se reporter à la note 23 des états financiers consolidés audités.

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

8 ESTIMATIONS COMPTABLES CRITIQUES ET FAITS NOUVEAUX CONCERNANT LES MÉTHODES COMPTABLES

Estimations comptables critiques aux fins de l'établissement des résultats financiers, et modifications des méthodes comptables

8.1 Estimations comptables critiques

Les principales méthodes comptables de TELUS sont décrites à la note 1 des états financiers consolidés audités datés du 31 décembre 2011. La préparation d'états financiers conformément aux principes comptables généralement reconnus exige que la direction ait recours à des estimations, des hypothèses et des jugements qui ont une incidence sur les montants de l'actif et du passif présentés et sur la présentation des actifs et des passifs éventuels à la date des états financiers, ainsi que sur les montants présentés des produits et des charges au cours de la période considérée. Les résultats réels pourraient différer des résultats estimatifs.

Les exemples de jugements importants, outre ceux relatifs aux estimations, comprennent ce qui suit : i) le choix de la société d'amortir ses immobilisations corporelles et immobilisations incorporelles amortissables selon le mode linéaire, car elle croit que cette méthode reflète mieux l'utilisation des ressources en relation avec la durée de vie économique de ces actifs qu'une méthode d'amortissement accéléré ne le ferait, et que le mode linéaire est donc plus représentatif de la substance économique liée à l'utilisation sous-jacente de ces actifs; ii) le point de vue de la société selon lequel ses licences de spectre qui sont octroyées par Industrie Canada seront sans doute renouvelées par Industrie Canada, selon lequel la société a l'intention de les renouveler et qu'elle estime avoir la capacité financière et opérationnelle de les renouveler et que, par conséquent, elles sont réputées avoir une durée d'utilité indéterminée.

Les estimations et hypothèses comptables critiques de la société sont décrites ci-après; elles font généralement l'objet de discussions entre les membres du comité d'audit chaque trimestre.

Généralités

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

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

	Comptes consolidés de résultat et états consolidés des autres éléments du résultat global					
		Charges opérationnelles				
États consolidés de la situation financière	Produits opérationnels	Achat de biens et services	Charge au titre des avantages du personnel	Amortissement des immobilisations corporelles	Amortissement des immobilisations incorporelles	Autres éléments du résultat global (élément qui ne sera jamais ultérieurement reclassé en résultat)
Débiteurs		X				
Stocks		X				
Immobilisations corporelles, montant net				X		
Immobilisations incorporelles, montant net, et goodwill, montant net[1]					X	
Placements	X					
Régimes de retraite à prestations définies du personnel			X	X[2]	X[2]	X

1) L'estimation comptable applicable aux immobilisations incorporelles ayant une durée d'utilité indéfinie et au goodwill touche principalement le secteur des services mobiles de la société.
2) Incidence de l'estimation comptable imputable aux taux de capitalisation de la main-d'œuvre interne.

Débiteurs

Généralités

- La société tient compte du secteur d'activité d'où proviennent les débiteurs, elle procède à une analyse statistique des tendances du portefeuille en matière de défaut et elle détermine des comptes donnés aux fins du calcul de sa provision pour créances douteuses.
- Les hypothèses qui sous-tendent la provision pour créances douteuses comprennent les tendances du portefeuille en matière de défaut ainsi que les évaluations de comptes donnés effectuées aux fins de la détermination de comptes donnés.
- Ces estimations comptables concernent le poste « Débiteurs » figurant aux états consolidés de la situation financière de la société, qui constitue environ 7 % du total de l'actif au 31 décembre 2011 (7 % au 31 décembre 2010 et 6 % au 1er janvier 2010). Si les résultats futurs diffèrent de façon défavorable des meilleures estimations de la direction relatives à la juste valeur des flux de trésorerie résiduels et de la provision pour créances douteuses, la société pourrait avoir une charge au titre des créances douteuses dans l'avenir. Une telle charge au titre des créances douteuses ne donne pas lieu à des sorties de trésorerie.

Provision pour créances douteuses

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

Stocks

Provision pour désuétude des stocks

- La société calcule sa provision pour désuétude des stocks en fonction du taux de rotation des stocks prévu, du classement chronologique des stocks et des attentes actuelles et futures relatives à la gamme de produits.
- Les hypothèses qui sous-tendent la provision pour désuétude des stocks comprennent les tendances en matière de ventes futures et la gamme de produits, ainsi que les besoins prévus au titre des stocks et la composition des stocks requis pour appuyer ces ventes futures. L'estimation de la provision pour désuétude des stocks de la société pourrait varier considérablement d'une période à l'autre, en raison des changements apportés à la gamme de produits et de l'acceptation par le consommateur de ces produits.
- Cette estimation comptable concerne le poste « Stocks » figurant aux états consolidés de la situation financière de la société, qui constitue environ 2 % du total de l'actif au 31 décembre 2011 (1 % au 31 décembre 2010 et au 1er janvier 2010). Si la provision pour désuétude des stocks est inadéquate, la société pourrait devoir engager une charge au poste « Achat de biens et services » à cet égard dans l'avenir. La provision pour désuétude des stocks ne donne pas lieu à des sorties de trésorerie.

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

Généralités

- Le poste « Immobilisations corporelles, montant net », figurant aux états consolidés de la situation financière de la société, représente environ 40 % du total de l'actif, au 31 décembre 2011 (40 % au 31 décembre 2010 et au 1er janvier 2010).
- Le poste « Immobilisations incorporelles, montant net », représente environ 31 % du total de l'actif, au 31 décembre 2011 (31 % au 31 décembre 2010 et 32 % au 1er janvier 2010). Les licences de spectre pour les SSFE, qui sont comprises dans les immobilisations incorporelles, représentent environ 24 % du total de l'actif, au 31 décembre 2011 (25 % au 31 décembre 2010 et au 1er janvier 2010).
- Le poste « Goodwill, montant net », représente environ 18 % du total de l'actif, au 31 décembre 2011 (18 % au 31 décembre 2010 et au 1er janvier 2010).
- Si les durées d'utilité estimatives des actifs de TELUS étaient inexactes, cette dernière pourrait connaître une augmentation ou une diminution de ses charges au titre de l'amortissement des immobilisations corporelles ou des immobilisations incorporelles dans l'avenir. Si les résultats futurs diffèrent de façon défavorable de la meilleure estimation de la direction relative aux principales hypothèses économiques et si les flux de trésorerie connexes subissent une baisse importante, la société pourrait connaître des charges importantes au titre de la dépréciation de ses immobilisations corporelles, de ses immobilisations incorporelles ou de son goodwill. S'il est ultérieurement établi que les immobilisations incorporelles d'une durée d'utilité indéfinie ont une durée d'utilité déterminée, la société pourrait subir une hausse des charges au titre de l'amortissement des immobilisations incorporelles. De telles charges ne donnent pas lieu à des sorties de trésorerie et elles ne peuvent en soi influer sur la situation de trésorerie immédiate de la société.

Durées d'utilité estimatives des actifs

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

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

- La valeur comptable des immobilisations incorporelles à durée d'utilité indéterminée et du goodwill fait périodiquement l'objet d'un test de dépréciation, et ce test représente une estimation importante pour la société.
- Les valeurs recouvrables des actifs des unités génératrices de trésorerie ont été déterminées en se fondant sur le calcul d'une valeur d'utilité. Les estimations des valeurs recouvrables des actifs des unités génératrices de trésorerie comportent un degré significatif d'incertitude étant donné la nécessité qu'elles représentent de formuler des hypothèses économiques clés en ce qui a trait à l'avenir. Le calcul de la valeur d'utilité s'effectue au moyen de projections actualisées des flux de trésorerie qui utilisent les hypothèses clés suivantes : les prévisions au titre des flux de trésorerie futurs et de la croissance, qui incluent les hypothèses liées au risque économique et les estimations quant à l'atteinte des mesures et des indicateurs clés, le coût moyen pondéré futur du capital et les coefficients de capitalisation des bénéfices opérationnels.
- Se reporter à la note 16 d) des états financiers consolidés audités pour une analyse plus détaillée des méthodes et des tests de sensibilité.

Placements

Recouvrabilité des placements à long terme

- La société évalue la recouvrabilité de ses placements à long terme sur une base régulière et récurrente. La recouvrabilité des placements se fonde sur un processus de détermination tenant compte des attentes relatives au rendement futur des placements et de la comparaison des résultats historiques et des attentes précédentes.
- Les principales hypothèses qui sous-tendent la recouvrabilité des placements à long terme sont la réalisation de flux de trésorerie futurs et d'attentes liées aux activités opérationnelles. L'estimation de la recouvrabilité des placements à long terme de la société pourrait varier d'une période à l'autre, en raison de la nature récurrente de l'évaluation de la recouvrabilité et de la nature des placements à long terme (la société n'exerce aucun contrôle sur les entreprises détenues).
- Si la provision au titre de la recouvrabilité des placements à long terme est inadéquate, la société pourrait subir une hausse de la charge imputée au poste « Autre bénéfice opérationnel » dans l'avenir. La provision au titre de la recouvrabilité des placements à long terme ne donne pas lieu à des sorties de trésorerie.

Actifs et passifs d'impôt

Montant et composition des actifs et passifs d'impôt

- Les hypothèses qui sous-tendent la composition des actifs et passifs d'impôt se fondent sur une évaluation des mérites techniques des positions fiscales. Les économies d'impôt liées aux positions fiscales incertaines sont uniquement comptabilisées lorsqu'il est plus probable qu'improbable que le choix final du traitement comptable de la position fera en sorte que l'économie sera réalisable. Les actifs et passifs d'impôt sont évalués en fonction du montant qui devrait être réalisé ou versé au moment du règlement final avec les autorités fiscales. Ces évaluations se fondent sur les lois de l'impôt, les règlements et interprétations applicables, qui sont tous sujets à interprétation.
- Les actifs et passifs d'impôt exigible sont estimés en fonction du montant calculé de l'impôt qui doit être payé aux autorités fiscales, déduction faite des acomptes provisionnels périodiques. Les passifs d'impôt différé se composent de l'incidence fiscale des différences temporelles 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 temporelles 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 temporelles. 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 temporelles tiennent compte des attentes touchant les résultats opérationnels et flux de trésorerie futurs. La composition des passifs d'impôt différé est susceptible de varier d'une période à l'autre, en raison des variations de l'estimation de ces incertitudes importantes.
- Cette estimation comptable concerne les postes d'actifs et de passifs importants figurant aux états consolidés de la situation financière de la société, qui constituent moins de 1 % du total de l'actif (moins de 1 % au 31 décembre 2010 et au 1er janvier 2010) et environ 8 % du total du passif et des capitaux propres, au 31 décembre 2011 (9 % au 31 décembre 2010 et au 1er janvier 2010). Si les résultats futurs diffèrent de façon défavorable de la meilleure estimation de la direction quant à la probabilité que les positions fiscales seront maintenues, au montant d'impôt que la société s'attend à verser, aux résultats opérationnels futurs et au moment du renversement des différences temporelles déductibles et des différences temporelles imposables et des taux d'imposition applicables aux exercices futurs, la société pourrait connaître des ajustements importants au titre de l'impôt différé. Ces ajustements pourraient donner lieu à des sorties de trésorerie plus tôt qu'il était prévu.

Régimes de retraite à prestations définies du personnel

Certaines hypothèses actuarielles et économiques 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

- La société examine 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. Les méthodes quantitatives utilisées pour déterminer les rendements estimatifs des actifs des régimes de retraite influent également sur le coût des régimes de retraite à prestations définies. 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 de retraite à prestations définies du personnel et sur les obligations au titre des prestations constituées. Le taux d'actualisation, qui sert à déterminer l'obligation au titre des prestations constituées, se fonde sur le rendement de placements à long terme de qualité assortis de durées fixes et il est établi annuellement à la fin de chaque année civile, en fonction des rendements des indices des obligations de sociétés à long terme, en consultation avec des actuaires. Le taux de rendement à long terme attendu se base sur les rendements attendus des principales catégories d'actifs, et il est pondéré par la répartition des actifs des régimes. Les hausses de rémunération futures se fondent sur les politiques actuelles en matière d'avantages du personnel et sur les prévisions économiques.
- 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 les taux d'actualisation, les taux de rendement à long terme des actifs des régimes, les estimations du marché et les taux d'accroissement futur de la rémunération. Des modifications importantes du rendement financier global et des postes des états financiers pourraient survenir en raison

de changements aux hypothèses importantes qui sous-tendent cette estimation, susceptibles de se produire par suite de la révision des hypothèses afin de tenir compte des informations historiques actualisées et de la conjoncture actuelle. Se reporter à la note 14 des états financiers consolidés audités pour une analyse plus détaillée à ce sujet.

- Cette estimation comptable concerne des composantes des charges opérationnelles et des autres éléments du résultat global figurant dans les comptes consolidés de résultat et états consolidés des autres éléments du résultat global de la société. Si les résultats futurs diffèrent de façon défavorable de la meilleure estimation de la direction quant aux hypothèses utilisées pour établir le coût des régimes de retraite à prestations définies, les obligations au titre des prestations de retraite constituées et les actifs des régimes de retraite, la société pourrait engager des charges plus élevées (ou moins élevées) au titre des régimes de retraite à prestations définies inscrites dans les autres éléments du résultat global.

8.2 Faits nouveaux concernant les méthodes comptables

En 2006, le Conseil des normes comptables du Canada a ratifié un plan stratégique qui a fait en sorte que les principes comptables généralement reconnus du Canada, tels qu'ils sont utilisés par les entreprises ayant une obligation d'information du public, ont convergé entièrement avec les Normes internationales d'information financière publiées par l'International Accounting Standards Board. TELUS a adopté les IFRS de l'IASB le 1er janvier 2011. Se reporter à la note 25, *« Explications de la transition aux IFRS de l'IASB »*, des états financiers consolidés audités datés du 31 décembre 2011.

Une analyse par la direction des choix de méthodes comptables conformes aux IFRS est présentée à la *rubrique 8.2* du rapport de gestion annuel 2010 de TELUS. On trouve aussi, dans cette rubrique, une analyse des répercussions transitoires i) par sujet comptable sur le compte consolidé de résultat et état consolidé des autres éléments du résultat global pour 2010; ii) par sujet comptable sur les états consolidés de la situation financière au 1er janvier 2010 et au 31 décembre 2010; iii) sur d'autres mesures.

Répercussions transitoires additionnelles sur les états consolidés de la situation financière

Outre les informations fournies dans le rapport de gestion annuel de 2010 de TELUS, les états consolidés de la situation financière de la société tiennent compte du reclassement des facilités de crédit à long terme dans la tranche à court terme de la dette à long terme. En vertu des PCGR du Canada antérieurs, lorsqu'un débiteur avait recours à des obligations à court terme en vertu d'une facilité de crédit à long terme et que ces obligations étaient subséquemment renouvelées (p. ex. le papier commercial), lesdites obligations pouvaient être classées dans la dette à long terme si la facilité de crédit à long terme sous-jacente était classée comme à long terme. En vertu des IFRS de l'IASB, les obligations à court terme en vertu d'une facilité de crédit à long terme doivent être classées dans la dette à court terme. Le reclassement n'a occasionné aucun changement aux mesures de la situation de trésorerie et des sources de financement de la société.

Répercussions transitoires sur le tableau consolidé des flux de trésorerie

Les répercussions transitoires du passage aux IFRS sur le tableau consolidé des flux de trésorerie de la société se limitent à des changements dans la présentation. Étant donné que les IFRS ne permettent pas la décomptabilisation des créances clients vendues à une fiducie de titrisation sans lien de dépendance et qu'elles considèrent le produit de la vente comme des emprunts à court terme, les variations des créances clients titrisées sont présentées comme des variations des emprunts à court terme au poste « Entrées (sorties) liées aux activités de financement ». En vertu des PCGR du Canada antérieurs, ces variations étaient plutôt présentées comme une composante de la variation nette des éléments hors trésorerie du fonds de roulement au poste « Entrées liées aux activités opérationnelles ».

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

Sauf indication contraire, les normes suivantes s'appliquent aux périodes ouvertes à compter du 1er janvier 2013. Sauf indication contraire et selon les faits et circonstances actuels, la société ne s'attend pas à ce que l'application des normes suivantes ait des répercussions importantes, et elle détermine à l'heure actuelle les dates auxquelles elle compte appliquer ces normes :

- IFRS 7, *Instruments financiers – informations à fournir* (modifiée en 2011)
- IFRS 9, *Instruments financiers*. Cette norme s'applique aux périodes ouvertes à compter du 1er janvier 2015.
- Sauf en ce qui concerne les obligations d'information dont il est fait mention dans le présent document, les normes suivantes et les normes modifiées doivent initialement être appliquées en même temps :
  - IFRS 10, *États financiers consolidés*
  - IFRS 11, *Partenariats*
  - IFRS 12, *Informations à fournir sur les participations dans d'autres entités*
  - IAS 27, *États financiers individuels* (modifiée en 2011)
  - IAS 28, *Participations dans des entreprises associées* (modifiée en 2011)
- IFRS 13, *Évaluation de la juste valeur*
- IAS 12, *Impôts sur le résultat* (modifiée en 2011). Cette norme s'applique aux périodes ouvertes à compter du 1er janvier 2012.
- IAS 32, *Instruments financiers – Présentation* (modifiée en 2011). Cette norme s'applique aux périodes ouvertes à compter du 1er janvier 2014.
- IAS 19, *Avantages du personnel* (modifiée en 2011). En ce qui concerne les méthodes comptables qu'utilise la société à l'heure actuelle ainsi que ses pratiques en matière de présentation et d'informations à fournir, la principale différence découlant de la norme modifiée tient au fait que le taux de rendement à long terme attendu des actifs des régimes de retraite ne sera plus utilisé aux fins des calculs concernant les régimes de retraite à prestations définies (et ne constituera plus une estimation significative). Aux fins du calcul du bénéfice net de la société, les notions de « charges d'intérêts » et de « rendement des actifs des régimes » seront remplacées par la notion d'« intérêt net ». L'intérêt net de chaque régime est le produit du surplus (déficit) du régime multiplié par le taux d'actualisation. Comme c'était le cas auparavant, la norme modifiée ne prescrit pas dans quel élément du résultat opérationnel le montant d'intérêt net doit être présenté, mais la société prévoit présenter ce montant comme une composante des coûts de financement lorsqu'elle appliquera la norme modifiée.

  Selon le point de vue actuel de la société, lequel se fonde sur des données historiques à long terme, le taux de rendement à long terme attendu des actifs des régimes excéderait le taux d'actualisation (en raison du pourcentage élevé des actifs des régimes à prestations définies devant être investis dans des titres de capitaux propres), l'incidence relative de la norme modifiée devrait se traduire par une diminution du bénéfice net et des montants par action connexes. L'écart, le cas échéant, entre le taux de rendement réel des actifs des régimes à prestations définies et le taux d'actualisation, ainsi que l'incidence connexe du plafond relatif aux actifs des régimes à prestations définies, le cas échéant, serait inscrit comme une « réévaluation » dans les autres éléments du résultat global. La norme modifiée s'est répercutée sur les comptes consolidés de résultat et états consolidés des autres éléments du résultat global de la société pour 2011 et 2010, et a notamment entraîné une réduction du bénéfice net de 89 millions de dollars et de 65 millions de dollars, respectivement. La société ne n'attend pas à ce que la norme modifiée se répercute sur l'état consolidé de la situation financière, ni sur le tableau consolidé des flux de trésorerie. Pour de plus amples renseignements, se reporter à la note 2 b) des états financiers consolidés audités. À l'heure actuelle, la société prévoit appliquer les normes modifiées pour les périodes ouvertes à compter du 1er janvier 2013.

9 PERSPECTIVES GÉNÉRALES

Attentes pour le secteur des télécommunications en 2012

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

9.1 Industrie des télécommunications

Le taux de croissance estimatif de l'économie canadienne a ralenti et s'est établi à 2,4 % en 2011, comparativement à 3,2 % en 2010. Dans son Rapport sur la politique monétaire daté de janvier 2012, la Banque du Canada prévoit que la croissance économique au Canada sera de 2,0 % en 2012 et de 2,8 % en 2013. Les économies des provinces de l'Ouest devraient afficher les taux de croissance les plus rapides, en raison de la forte demande mondiale visant les marchandises.

Le taux de croissance estimatif des produits de l'industrie canadienne des télécommunications (compte tenu des produits tirés des services de télévision mais en excluant ceux tirés des médias), lesquels s'élèvent à un peu plus de 51 milliards de dollars, s'est établi à 3 % en 2011, les services mobiles et les services de transmission de données étant demeurés les facteurs de croissance de l'industrie. Cette croissance a été neutralisée par la faiblesse continue des produits tirés des services filaires de transmission de la voix existants dans l'industrie. Bell Canada (compte non tenu des produits tirés des médias) et ses sociétés affiliées ont généré environ 34 % du total des produits de l'industrie.

À titre d'une des plus importantes sociétés de services de télécommunications au Canada, TELUS a généré des produits de 10,4 milliards de dollars en 2011, soit approximativement 20 % du total des produits de l'industrie. TELUS a enregistré une hausse de 6,2 % de ses produits en 2011. Les produits tirés des services mobiles et des services filaires de transmission de données ont représenté 77 % du total des produits (74 % en 2010). La société prévoit une croissance des produits consolidés de 3 % à 6 % en 2012.

9.2 Services mobiles

L'industrie des services mobiles au Canada a affiché une croissance continue en 2011, avec une augmentation estimative des produits et du BAIIA d'un exercice à l'autre d'environ 4,5 % et 2 %, respectivement (5 % et 3 %, respectivement, en 2010).

La croissance au sein de l'industrie canadienne des services mobiles se poursuit à un rythme raisonnable, l'estimation du nombre de nouveaux abonnés en 2011 se chiffrant à plus de 1,6 million, comparativement à 1,7 million en 2010. Cette situation reflète une augmentation d'environ 4,3 points de pourcentage du taux de pénétration en 2011, qui s'établit à un peu plus de 77 % de la population, comparativement à une hausse d'environ 4,4 points de pourcentage en 2010. On s'attend à ce que le taux de pénétration du marché canadien par les services mobiles continue d'augmenter en 2012, entre 4,0 et 4,5 points de pourcentage. Avec un taux de pénétration de 77 %, le marché des services mobiles au Canada présente encore un potentiel de croissance intéressant et est de façon générale comparable à celui des États-Unis, qui affiche un taux de pénétration d'environ 101 %.

Facteurs de croissance estimative de l'industrie des services mobiles

	2010	2011	2012
Taux de pénétration de la population – Canada	73 %	77 %	81 % à 82 %
Taux de pénétration de la population – États-Unis	97 %	101 %	105 % à 106 %
Utilisation des services de transmission de données (en pourcentage des PMAA) – Canada	25 %	30 %	35 %
Utilisation des services de transmission de données (en pourcentage des PMAA) – États-Unis	34 %	39 %	44 %

Sources : Estimations de TELUS et rapports de la société.

Les taux de pénétration liés aux services mobiles dans un grand nombre de pays de l'Europe de l'Ouest ont considérablement dépassé les 100 %. Ces taux ne sont pas vraiment comparables à ceux du Canada pour plusieurs raisons, dont les suivantes :

- les tarifs des services filaires locaux au Canada sont parmi les tarifs les moins élevés des pays membres de l'Organisation de coopération et de développement économiques, et sont établis comme des charges mensuelles à tarif fixe comprenant tous les appels locaux aux téléphones mobiles; en revanche, l'Europe applique un plan de facturation à l'appelant pour les appels locaux filaires;
- la tendance qu'ont les particuliers en Europe à souscrire des abonnements multiples pour un seul téléphone qui sont utilisés pour des opérations d'arbitrage au titre des charges liées aux services d'itinérance entre les différents fournisseurs, ce qui gonfle le nombre d'abonnés et donne lieu à une sous-estimation des produits moyens par abonné;
- une densité de population beaucoup moins élevée au Canada, comme l'illustre le tableau suivant, qui a une incidence sur l'efficience économique et la rapidité à offrir des technologies de prochaine génération à 99 % de la population.

Historiquement, ces facteurs ont réduit la demande pour le remplacement des services mobiles au Canada par rapport à l'Europe. Malgré ces différences au chapitre des marchés et des données géographiques, TELUS offre des services au moyen de son réseau sans fil 4G HSPA+ à plus de 97 % de la population canadienne, et elle a lancé des services encore plus rapides fondés sur la technologie LTE dans 14 centres urbains en février 2012.

Comparaison du marché des services mobiles

	Canada	États-Unis	Europe
Territoire total (en km²)	9 millions	9 millions	10 millions
Abonnements par km² de réseau déployé[1)]	12	37	131
Population estimative en 2011	34,7 millions	313 millions	731 millions

1) Rapport publié par Nordicité en juin 2011.

Un facteur de croissance clé au sein de l'industrie des services mobiles demeure l'adoption et l'utilisation accrues des services de transmission de données tels que la messagerie textuelle, le réseautage social, la navigation sur le Web, les applications, les jeux et la transmission en continu de vidéos. En 2011, les PMAA tirés des services mobiles de transmission de données au Canada ont représenté environ 30 % des PMAA de l'industrie, comparativement à 39 % aux États-Unis, 31 % en Europe et 52 % en Asie-Pacifique, résultats qui dénotent un potentiel de croissance continu important au Canada. La proportion plus élevée de l'utilisation des services de transmission de données en Asie est attribuable en partie au taux de pénétration très bas du marché des services Internet filaires destinés aux foyers enregistré dans plusieurs pays d'Asie. La proportion plus élevée de l'utilisation des services de transmission de données aux États-Unis est attribuable en partie au lancement de l'appareil iPhone dans ce marché par Apple, qui a eu lieu deux ans plus tôt qu'au Canada.

La plus grande disponibilité et popularité des téléphones intelligents iPhone, Android et BlackBerry, le plus grand nombre de modèles offerts, de même que l'utilisation accrue de tablettes et de clés Internet mobile, favorisent cette croissance des services de transmission de données. Les ventes accrues de téléphones intelligents offerts à des prix plus élevés se répercutent sur les marges de l'industrie. En raison des contrats de vente pluriannuels, les entreprises de communication mobile doivent généralement fournir un financement initial élevé pour les appareils, ce qui entraîne un rendement initial négatif mais donne lieu à des PMAA plus élevés et à un taux de désabonnement moindre, ce qui se traduit en définitive par une valeur plus élevée et par des produits opérationnels moyens plus élevés sur la durée de l'appareil. Les tablettes, qui fonctionnent au moyen de réseaux mobiles ou de la technologie Wi-Fi, devraient afficher une croissance en 2012. Les consommateurs

veulent de plus une connectivité mobile à Internet et utilisent de plus en plus souvent des services informatiques portables améliorés.

On s'attend à ce que les principales plateformes mobiles accroissent leurs ventes de services de transmission en continu de contenu (p. ex. musique, émissions de télévision et vidéos) en 2012, car les consommateurs sont de plus en plus à l'aise avec l'infonuagique, une méthode fondée sur le Web qui permet de traiter, de gérer et de stocker des données de façon économique. On s'attend à ce que ces fournisseurs se mettent à prendre en charge des services fondés sur l'infonuagique, qui permettra aux clients d'avoir accès à la fois à leurs données personnelles (p. ex. photos, transmission en continu de vidéos et de musique) et professionnelles, peu importe l'endroit où ils se trouvent ou les appareils qu'ils utilisent.

On s'attend à une croissance continue de la demande à l'égard de services mobiles de transmission de données, en raison notamment des facteurs suivants : un investissement continu dans des technologies réseau plus rapides comme la technologie HSPA+ à deux canaux et la technologie LTE qui procurent une expérience plus riche pour les utilisateurs et des applications plus pratiques; un plus grand besoin en matière de connectivité personnelle et de réseautage; la variété et les prix de plus en plus abordables des téléphones intelligents et des appareils permettant uniquement l'accès à Internet, tels que les clés Internet mobile et les produits comme les tablettes et les lecteurs de livres électroniques; l'intensification de la concurrence concernant les services mobiles; les forfaits de transmission de données plus abordables.

La hausse du trafic de données constitue un défi de plus en plus important en ce qui concerne les réseaux mobiles et leur capacité de la gérer et de l'absorber. Industrie Canada devrait annoncer les règles concernant les prochaines enchères de licences de spectre pour les services sans fil, y compris celles visant les bandes de fréquence de 700 MHz, et on s'attend à ce que les enchères aient lieu vers la fin de 2012 ou au début de 2013. Il est primordial que du spectre additionnel soit aisément accessible afin de soutenir la croissance continue des niveaux élevés de transmission de données, et que TELUS puisse acquérir du spectre dans les marchés urbains et ruraux pour répondre à la demande croissante.

Afin de mieux gérer la hausse prévue du trafic de données et de tirer parti des occasions de croissance sur le marché canadien des services mobiles, les entreprises de télécommunications établies au Canada continuent de lancer des réseaux mobiles haute vitesse de prochaine génération plus rapides et dotés d'une capacité toujours plus grande. En 2009, TELUS a lancé avec succès un vaste réseau de prochaine génération fondé sur la technologie HSPA+, et mis à niveau ce réseau en mars 2011, par suite du lancement commercial de la technologie HSPA+ à deux canaux, qui permet des vitesses de téléchargement de données indiquées par le fabricant allant jusqu'à 42 Mbps (la vitesse de téléchargement moyenne prévue est de 7 à 14 Mbps à l'aide d'un appareil compatible, tandis que la vitesse réelle pourrait varier en raison de l'appareil utilisé, de la topographie et des conditions environnementales, de la congestion du réseau, de la puissance du signal et d'autres facteurs). Outre les fonctionnalités supérieures et la capacité accrue offertes par le réseau HSPA+, cette infrastructure mobile prend en charge la migration de la société vers la technologie LTE, qui s'impose rapidement comme la norme mondiale pour la transmission large bande mobile.

Les sociétés bien établies, comme TELUS, continuent d'améliorer leurs réseaux et d'investir dans la nouvelle technologie LTE afin d'offrir à leurs clients des services novateurs et les tout derniers appareils capables de transmettre des données, pendant que les nouveaux venus accordent une plus grande importance à la réduction de tarifs et aux services de base dans les principaux marchés urbains. TELUS a lancé les services sur son réseau LTE en milieu urbain en février 2012 et prévoit élargir sa zone de couverture en milieu urbain pour atteindre plus de 70 % de la population canadienne d'ici la fin de 2012. La technologie LTE devrait permettre des vitesses de téléchargement de données de pointe indiquées par le fabricant pouvant atteindre 75 Mbps (les vitesses typiques prévues étant de 12 à 25 Mbps) et donner lieu à des améliorations importantes au chapitre de la capacité et du rendement du réseau. Toute mise en œuvre potentielle de la technologie LTE dans les régions rurales du Canada dépendra des enchères de spectre visant la bande de fréquence de 700 MHz qu'Industrie Canada prévoit tenir à la fin de 2012 ou au début de 2013 (se reporter à Se doter de moyens nationaux, à la *rubrique 2.2*, et à Disponibilité future et coût des licences de spectre pour les services sans fil, à la *rubrique 10.3*).

On s'attend à ce que l'intensité de la concurrence de la part des entreprises de télécommunications bien établies et des nouveaux venus demeure élevée sur le marché des services mobiles en 2012. En 2011, il est estimé que WIND Mobile, Mobilicity, Public Mobile et Vidéotron, des nouveaux venus sur le marché, ont collectivement obtenu plus du tiers des nouveaux abonnés au Canada avec des taux de désabonnement élevés par rapport à des fournisseurs bien établis. Un cinquième nouveau venu dans le secteur des services mobiles, EastLink, devrait commencer à offrir des services dans les provinces de l'Atlantique en 2012. Les analystes de l'industrie s'attendent à de futurs regroupements des nouveaux venus avant la tenue des prochaines enchères de licences de spectre. Shaw Communications a pour sa part interrompu la construction d'un réseau mobile conventionnel dans l'Ouest canadien au moyen du spectre pour les services sans fil évolués acquis dans le cadre des enchères tenues par Industrie Canada en 2008. Shaw a plutôt décidé de construire des réseaux Wi-Fi métropolitains au moyen de spectre public sans licence, de manière à assurer la prestation de ses services en dehors des foyers.

Pour acquérir des parts de marché, les nouveaux venus ont recours à des stratégies prévoyant d'importantes réductions de tarifs, des forfaits à usage illimité, l'ajout de points de distribution, le recours à une approchée fondée sur le financement des appareils et l'offre de téléphones intelligents. La durabilité économique de ces forfaits à usage illimité à tarifs réduits, particulièrement en ce qui a trait aux données, est incertaine. Ces nouveaux concurrents doivent également relever plusieurs défis, notamment les capitaux importants nécessaires aux fins de la mise en place et de la mise à niveau des réseaux, les coûts liés à l'acquisition future de spectre, les coûts initiaux liés au lancement et à la distribution de nouvelles marques et de nouveaux services, ainsi que la nécessité de réunir des capitaux d'investissement. Les faibles PMAA enregistrés par les nouveaux venus tiennent notamment à l'importance accordée par ces derniers aux réductions de tarifs, ainsi qu'à l'absence de téléphones intelligents populaires offerts.

TELUS, Rogers et Bell ont chacune de leur côté commercialisé des services de base ou à rabais afin d'être mieux positionnées dans ce segment de marché en pleine croissance. En 2011, TELUS a amélioré sa gamme de produits Koodo dans le segment des services à rabais, grâce à l'offre d'un plus grand nombre de téléphones intelligents et de services d'appels à l'échelle nationale.

Afin d'être davantage concurrentielle dans le marché des services mobiles, TELUS accorde une importance beaucoup plus grande à l'expérience client. La société continue de mettre en valeur la solide marque TELUS en enrichissant son approche client transparente mise en œuvre vers la fin de 2009, ce qui se traduit notamment par une réduction considérable du nombre de forfaits, l'envoi d'avis d'utilisation des services de transmission de données, l'ouverture de centres de formation dans les magasins, la rationalisation de la gamme d'appareils offerts, l'échange simplifié d'appareil, et l'offre de tarifs d'itinérance mondiale simplifiés et plus bas. La société estime que son approche adaptée aux besoins du client a contribué à l'atteinte de l'un des plus bas taux de désabonnement dans le secteur canadien des services mobiles.

En raison des importants produits à la hausse qu'elle dégage des services mobiles (52,5 % et 58 %, respectivement, des produits et du BAIIA pour 2011), de ses marques bien établies, de ses produits de pointe à valeur ajoutée, de la croissance des téléphones intelligents présentant une valeur élevée et des nouvelles technologies réseau à large bande, la société est d'avis qu'elle est bien positionnée pour profiter de la croissance continue du marché canadien des services mobiles.

9.3 Services filaires

On s'attend à ce que le marché des services filaires de télécommunications demeure hautement concurrentiel en 2012, présentant une faible croissance des produits et un BAIIA stable ou à la baisse, car on prévoit que les consommateurs continueront de délaisser les services existants tels que les services téléphoniques locaux et interurbains pour adopter les services de courriels et de messagerie ainsi que les services mobiles et voix sur IP (« VoIP »). Le nombre d'abonnés des services de téléphonie offerts par les quatre principaux câblodistributeurs au Canada se chiffrait à environ 3,9 millions à la fin de 2011, en hausse de 1 % par rapport à 2010, soit une part d'environ 32 % du marché résidentiel à l'échelle nationale. De plus, d'autres concurrents non propriétaires d'installations offrent des services VoIP locaux et interurbains sur Internet et revendent des solutions d'accès Internet haute vitesse. Cette concurrence, conjuguée au remplacement de la technologie en faveur notamment des

services mobiles, continue de donner lieu à l'augmentation de la perte de lignes résidentielles d'accès au réseau de TELUS et à la baisse connexe des produits tirés des services locaux et interurbains. TELUS a subi des pertes de lignes d'accès au réseau totales de 146 000, ou 3,9 %, en 2011, résultat qui se compare favorablement aux pertes subies en 2010 (pertes de 227 000, ou 5,7 %) et aux pertes subies par des entreprises homologues en Amérique du Nord. L'amélioration enregistrée en 2011 découle en partie de l'accroissement des taux de fidélisation en réaction aux gammes regroupant plusieurs services et de l'offre des services groupés Télé OPTIK et Internet OPTIK.

Les câblodistributeurs continuent d'accroître la vitesse de leurs services Internet, ainsi que les offres visant à acquérir des abonnés. Le nombre d'abonnés aux services Internet offerts par les quatre principaux câblodistributeurs au Canada s'élève à plus de 5,6 millions, en hausse par rapport à environ 5,4 millions en 2010, tandis que le nombre d'abonnés à ces services offerts par les sociétés de télécommunications est de 4,4 millions, en hausse par rapport à environ 4,3 millions en 2010. Bien que le marché des services Internet haute vitesse soit de plus en plus établi, avec un taux de pénétration de plus de 76 % dans la région de l'ouest du Canada où TELUS est l'entreprise titulaire et de près de 75 % au Canada, on s'attend à ce que le nombre d'abonnés continue d'augmenter au cours des prochaines années.

La popularité grandissante du service Multitélé devrait s'accentuer, situation qui tient au fait que les consommateurs désirent être en mesure de regarder du contenu sur plusieurs appareils, y compris leur ordinateur, leur téléphone intelligent et leur tablette, ainsi que sur leur télévision. Au début de 2012, TELUS a lancé le service Télé OPTIK à emporter, qui permet aux abonnés de TELUS de regarder certains films et spectacles sur demande peu importe l'endroit où ils se trouvent, au moyen de leur ordinateur portable, de leur tablette ou de leur téléphone intelligent. En outre, les fournisseurs de contenu OTT tels que Netflix pour les films et Hulu pour les émissions de télévision et les films, de même que Apple et Google, se livrent concurrence pour acquérir une part du marché des téléspectateurs. Toutefois, on ne peut dire avec certitude si les services offerts par ces concurrents remplacent, ou complètent simplement, les services de télévision existants. Les fournisseurs de services filaires surveillent les faits nouveaux liés au contenu OTT et modifient leur stratégie en matière de contenu et leur démarche aux fins de la pénétration du marché, de manière à faire concurrence à ces services non traditionnels.

Pour mieux faire face à la concurrence dans le secteur des services filaires existants, TELUS a mis en œuvre sa stratégie Ma Maison^MD TELUS, qui lui permet d'accroître ses produits opérationnels tout en améliorant ses taux de fidélisation au moyen de ses gammes regroupant plusieurs services. Au milieu de 2010, TELUS a lancé le service Télé OPTIK (service TV sur IP fondé sur la plateforme Mediaroom de Microsoft) et le service Internet OPTIK dans les régions urbaines de l'Alberta et de la Colombie-Britannique, et de l'est du Québec un peu plus tard. Les services OPTIK offrent une expérience TV améliorée grâce à des services particuliers de première qualité tels que ENP Multitélé (qui permet aux abonnés d'enregistrer des émissions et de les regarder sur un maximum de six télévisions dans leur domicile), la fonction d'enregistrement à distance (qui leur permet d'utiliser leur téléphone intelligent, leur tablette ou leur ordinateur branché à Internet pour programmer leur ENP à distance) et d'autres fonctions telles qu'une application Facebook pour la télévision.

Le service TELUS TV Satellite offert en Alberta et en Colombie-Britannique complète le service Télé OPTIK de la société, en permettant à cette dernière d'offrir des services aux foyers situés en dehors des milieux urbains et des banlieues où le réseau OPTIK TV est offert, et il tire parti des solides capacités de TELUS en matière de distribution et de marketing de masse. Le service TV Satellite a permis d'étendre le service TELUS TV à plus de 90 % des foyers dans les deux provinces.

En 2011, le nombre de nouveaux abonnés au service TELUS TV s'est élevé à 196 000, et le nombre d'abonnés à ce service s'est établi à 509 000, en hausse de 62 %. Le principal câblodistributeur concurrent de TELUS dans l'ouest du pays a accru la vitesse de ses services Internet et lancé un terminal/une passerelle média pour les abonnés des services résidentiels en 2011, qui comporte certains services semblables à ceux de TELUS, notamment un ENP unique pour toute la maison. De plus, à la fin de 2011 et au début de 2012, ce concurrent a poursuivi avec intensité ses activités promotionnelles et ses incitatifs, a réduit les tarifs liés à ses services groupés et a mis en œuvre une campagne de marketing de masse afin de reconquérir des clients et de protéger le nombre à la baisse de ses abonnés aux services de câblodistribution.

Les nouveaux services IP de TELUS reposent sur le réseau filaire à large bande, qui a été considérablement mis à niveau entre 2009 et 2011 afin de répondre aux besoins changeants des clients à l'égard de la largeur de bande. En 2011, TELUS a élargi la couverture de son réseau à large bande dans les collectivités de l'Alberta et de la Colombie-Britannique ainsi que dans l'est du Québec. Au début de 2012, près de 2,3 millions de foyers avaient accès aux réseaux fondés sur les technologies ADSL2+ ou VDSL2. Le réseau ADSL2+ permet des vitesses de téléchargement à large bande pouvant atteindre 15 Mbps, et la couche superposée de la technologie VDSL2 permet des vitesses de téléchargement pouvant atteindre 30 Mbps (ce qui permet l'accès simultané à trois signaux haute définition dans le foyer).

En combinant les services locaux et interurbains filaires, les services mobiles et les services Internet haute vitesse de même que les services de divertissement, TELUS offre un nombre croissant de services groupés qui lui permettent de se différencier de ses concurrents en offrant aux clients une gamme intégrée de services de première qualité qui leur donne une plus grande liberté et davantage de souplesse et de choix. En 2011, les câblodistributeurs poursuivent le lancement de services Internet à plus haute vitesse, de services de téléphonie Internet et de services de câblodistribution numérique afin de favoriser leur croissance. En 2011, les ajouts nets d'abonnés au service TELUS TV et au service Internet haute vitesse ont largement neutralisé les pertes de lignes d'accès au réseau pour la première fois en sept ans, car les investissements dans le réseau à large bande et l'offre de services groupés, y compris le service de télévision OPTIK de première qualité, ont permis à la société d'améliorer sa position concurrentielle par rapport à son principal concurrent câblodistributeur.

Une plus importante intégration verticale s'est produite dans l'industrie de la radiodiffusion au Canada, et la plupart des concurrents de TELUS sont propriétaires de contenu de radiodiffusion. En 2011, à la suite des audiences publiques qu'il a tenues, le CRTC a établi des balises claires pour assurer la concurrence (se reporter à Entreprises de distribution de radiodiffusion, à la *rubrique 10.3, « Questions de réglementation »*). La démarche particulière de TELUS, qui est conforme à sa stratégie en matière de contenu, consiste à grouper et à intégrer le meilleur contenu et les meilleures applications qui soient et à les rendre accessibles de manière à ce que ses abonnés puissent en profiter au moyen de l'appareil de leur choix. TELUS ne croit pas qu'il faille être propriétaire du contenu pour pouvoir l'offrir aux abonnés d'une manière attrayante sur le plan économique.

Dans le marché des services d'affaires, la convergence des services TI et des services de télécommunications, qui est simplifiée par l'ubiquité du protocole Internet (« IP »), continue à façonner les investissements effectués par les concurrents. Les entreprises de télécommunications telles que TELUS offrent des applications gérées en ligne, tandis que les fournisseurs de services TI intègrent la connectivité réseau à leurs logiciels sous forme de services offerts. Par ailleurs, les fabricants continuent de lancer sur le marché de l'équipement fondé entièrement sur la technologie IP et de l'équipement fondé sur des technologies convergentes (technologie IP et technologies en place), ce qui permet le passage continu à des solutions IP. Le développement de plateformes IP combinant des solutions voix sur IP ainsi que des services de transmission de données et d'images vidéo créent des efficiences sur le plan des coûts qui contrebalancent, en partie, la réduction des marges découlant de l'abandon des services existants en faveur de services IP. Il existe de nouveaux débouchés pour les solutions intégrées qui ont un plus grand impact commercial que les services de télécommunications traditionnels. En 2012, TELUS prévoit poursuivre la mise en œuvre des initiatives liées à son programme « Les clients d'abord » et élargir sa promesse « le futur est simple TELUS » aux grandes entreprises d'un bout à l'autre du pays ainsi que collaborer avec les clients en vue d'offrir des solutions appropriées aux entreprises ayant des besoins technologiques complexes.

TELUS offre un plus grand choix de solutions visant des segments de marché présentant une valeur élevée, ainsi que les petites et moyennes entreprises (« PME »). Le marché des PME est l'un des marchés qui affichent la plus forte croissance au Canada. TELUS a investi dans diverses solutions offertes à des prix abordables pour ce segment, depuis le courrier électronique jusqu'aux applications Web. En ce qui concerne le marché des petites entreprises, pour contrecarrer la concurrence accrue de la part des câblodistributeurs, TELUS a décidé de proposer une offre intégrée de solutions pour petites entreprises appelée PrioritéPME TELUS, qui regroupe des outils de

connectivité (service de transmission de la voix, service Internet et service de courriel), de sécurité, d'hébergement, d'audioconférence et de vidéoconférence, ainsi que d'autres outils fondés sur IP. En 2011, TELUS a lancé la suite bureautique « le futur est simple » qui intègre les services mobiles et les services filaires avec deux forfaits flexibles comportant les caractéristiques suivantes : échange d'appareil et modification des services en tout temps, soutien technique jour et nuit et une seule facture (se reporter à Offrir des solutions intégrées, à la *rubrique 2.2*). La société a également ouvert neuf boutiques d'affaires TELUS et plus de 40 aires à l'intention des PME dans ses magasins.

TELUS demeure d'avis qu'elle est bien positionnée pour assurer la croissance de ses produits opérationnels et de son BAIIA, en raison de sa stratégie ciblée visant la prestation d'une gamme complète de services de télécommunications utiles et fiables, de la prestation à l'échelle nationale de services de transmission de données et de services IP particuliers de première qualité aux clients d'affaires, de l'offre de services en pleine croissance tels que les services mobiles, les services de transmission de données et les services IP, incluant le service Télé OPTIK et le service Internet OPTIK, ainsi que des investissements continus aux fins de la mise à niveau de ses réseaux mobiles et à large bande.

10 RISQUES ET GESTION DES RISQUES

Risques et incertitudes auxquels TELUS est exposée et méthodes qu'elle utilise pour assurer la gestion de ces risques

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

Processus d'évaluation des risques et des contrôles

TELUS utilise un processus d'évaluation des risques d'entreprise et des contrôles à trois niveaux faisant appel aux connaissances approfondies des membres de l'équipe de tous les secteurs de la société. TELUS a mis en œuvre ce processus en 2002, et elle effectue un suivi des tendances pluriannuelles fondé sur les divers points de vue exprimés au sein de l'organisation relativement aux principaux risques et au contrôle.

Définition des risques d'entreprise

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

Les risques d'entreprise de TELUS découlent principalement du contexte commercial de la société et ils sont fondamentalement liés à ses stratégies et à ses objectifs commerciaux. TELUS s'efforce d'atténuer les risques de façon proactive au moyen d'un processus rigoureux de planification du rendement, d'une gestion efficace et efficiente des activités opérationnelles et de stratégies d'intervention qui consistent notamment à atténuer, à transférer, à conserver ou à éviter les risques. Ainsi, la société atténue l'exposition résiduelle à certains risques au moyen de couvertures d'assurance appropriées, tant en ce qui concerne ses activités au pays que celles à l'échelle internationale, lorsqu'elle juge que de telles couvertures sont efficientes et viables sur le plan commercial. La société atténue également les risques au moyen de modalités contractuelles, de plans d'urgence et d'autres stratégies d'intervention comme elle le juge approprié.

TELUS s'efforce, dans la mesure du possible, de ne pas prendre de risques excessifs et elle assure la concordance de ces expositions au risque avec ses stratégies commerciales, ses objectifs, ses valeurs et son degré de tolérance à l'égard du risque.

Processus d'évaluation des risques d'entreprise et des contrôles	
Niveau 1	**Évaluation annuelle des risques et des contrôles** Les principales données de ce processus comprennent les entrevues individuelles avec les cadres supérieurs, les données et les informations à jour tirées du processus continu de planification stratégique de TELUS, et les résultats de l'évaluation annuelle des risques et des contrôles sur le Web, laquelle s'appuie sur les cadres de gestion des risques d'entreprise et des contrôles internes du COSO (Committee of Sponsoring Organizations de la Treadway Commission). L'évaluation est distribuée à l'équipe de leadership de la direction de TELUS (soit à tous les vice-présidents directeurs, vice-présidents et directeurs ainsi qu'à un échantillon aléatoire de membres de la direction). En 2011, 1 774 répondants ont participé à l'évaluation. La société procède également à une évaluation auprès des membres du conseil d'administration de TELUS, afin de connaître leur point de vue sur les principaux risques avec lesquels la société doit composer et sur sa démarche en matière de gestion des risques d'entreprise, et d'évaluer le goût pour le risque et le degré de tolérance au risque de la société pour chaque principale catégorie de risques. Le processus d'évaluation de TELUS tient compte des informations tirées des récents audits internes et externes, des résultats des diverses activités de gestion des risques, et des activités de conformité de la direction à la SOX 404 (loi Sarbanes-Oxley de 2002) concernant le contrôle interne à l'égard de l'information financière. Les principaux risques de l'entreprise sont identifiés, définis et priorisés, et sont classés dans l'une des neuf catégories de risques établies. La résilience à l'égard des risques perçue (ou l'état de préparation) est évaluée pour chaque risque principal, et le degré de tolérance au risque ou de goût pour le risque est évalué pour chaque catégorie de risques. Les résultats de l'évaluation annuelle des risques et des contrôles sont communiqués aux cadres dirigeants et au conseil (y compris le comité d'audit). Des responsables des risques au niveau de la haute direction et des comités de surveillance du conseil d'administration sont désignés. Les résultats de l'évaluation annuelle des risques orientent le développement du programme annuel d'audit interne de la société, lequel est approuvé par le comité d'audit et porte principalement sur l'assurance à l'égard des risques plus élevés qui doit être fournie. Les évaluations des risques sont aussi utilisées au moment du processus de planification stratégique, de gestion des risques au chapitre des activités opérationnelles et de gestion du rendement de la société, et elles sont communiquées au conseil.
Niveau 2	**Évaluation trimestrielle des risques** TELUS effectue un examen trimestriel de l'évaluation des risques de concert avec les responsables des risques au niveau de la haute direction et les principaux responsables des risques de toutes les unités fonctionnelles, en vue de saisir et de communiquer les risques d'entreprise qui changent sans cesse, de mettre en évidence les activités d'atténuation des principaux risques et de fournir trimestriellement des informations à jour et des assurances au comité concerné du conseil.
Niveau 3	**Évaluation modulaire des risques** TELUS effectue des évaluations modulaires des risques associés à des missions d'audit précises et met en œuvre diverses initiatives de gestion des risques et initiatives stratégiques et opérationnelles (notamment la planification stratégique, les projets, le système de gestion environnementale, les vérifications sur la sécurité, l'évaluation des plans de continuité de l'entreprise, l'évaluation du réseau et de la vulnérabilité des TI de même que l'évaluation des risques en matière de fraude et d'éthique). Les résultats des évaluations des risques propres aux missions sont analysés, priorisés, mis à jour et intégrés au profil de risque principal tout au long de l'exercice.

Gouvernance et surveillance des risques par le conseil

En 2011, TELUS a continué d'améliorer ses pratiques en matière de gouvernance et de surveillance des risques. Les mandats du conseil d'administration et de ses comités ont été mis à jour de manière à mettre davantage l'accent sur les responsabilités du conseil en ce qui concerne la surveillance des risques.

GOUVERNANCE DES RISQUES D'ENTREPRISE

Tous les risques apparaissant au profil de risque principal sont assignés à des fins de surveillance à un ou plusieurs comités du conseil.

Les comités du conseil présentent à tous les membres du conseil, au moins une fois par année, des mises à jour sur les risques qu'ils avaient la responsabilité de surveiller au cours de leur mandat respectif.

Les responsables des risques participent aux mises à jour des évaluations des risques trimestrielles de niveau deux et doivent valider le nom, le rang et la définition du risque principal et fournir des informations à jour quant aux démarches visant à atténuer ces risques.

Le conseil et ses comités peuvent exiger la tenue de séances d'information sur les risques de la part des responsables des risques de la direction de TELUS. Le vice-président, gestion des risques et auditeur en chef assiste à ces séances ou en reçoit un compte rendu.

Les rubriques qui suivent résument les principaux risques et incertitudes susceptibles d'influer sur les résultats de TELUS dans l'avenir, ainsi que les activités connexes visant à atténuer les risques. L'importance de ces risques est telle que ces risques, à eux seuls ou conjugués avec d'autres, pourraient avoir une incidence importante sur les activités opérationnelles, la réputation, les résultats et les évaluations de TELUS.

10.1 Concurrence
10.2 Technologie
10.3 Questions de réglementation
10.4 Ressources humaines
10.5 Risques liés aux processus
10.6 Exigences en matière de financement et d'endettement
10.7 Questions fiscales
10.8 Santé, sécurité et environnement
10.9 Litiges et questions d'ordre juridique
10.10 Menaces causées par l'homme et menaces naturelles
10.11 Croissance et fluctuations de l'économie

10.1 Concurrence

Expérience client

Il se pourrait que TELUS ne soit pas en mesure de maintenir ou d'accroître ses taux de fidélisation des abonnés si les produits et services qu'elle offre, de même que l'expérience client, ne répondent pas aux attentes des abonnés ou n'excèdent pas celles-ci. Si TELUS n'offre pas une expérience client supérieure à celle de ses concurrents, cela pourrait ternir son image de marque et faire en sorte que ses abonnés des services d'affaires et des services résidentiels décident de changer de fournisseur de services. Les produits opérationnels et la rentabilité de la société pourraient diminuer si les coûts engagés pour acquérir et fidéliser les clients augmentent.

Atténuation des risques : Améliorert l'expérience client et fidéliser la clientèle constituent un engagement mis en pratique à l'échelle de la société. Une initiative sur le service à la clientèle a été mise en œuvre à l'échelle de l'organisation en 2010. Se reporter à Fournir aux clients des produits alignés sur la promesse de marque « le futur est simple » de TELUS, à la *rubrique 3*, pour les progrès accomplis en 2011. L'une des priorités de la société en 2012 vise à fournir aux clients des produits alignés sur la promesse de marque « le futur est simple » TELUS, grâce au programme « Les clients d'abord ».

Une intensification de la concurrence touchant les services mobiles est prévue

TELUS s'attend à devoir subir des pressions continues sur les PMAA et sur les frais d'acquisition et de fidélisation des abonnés, car les concurrents continuent de financer les appareils (notamment les téléphones intelligents qui coûtent en règle générale plus cher), réduisent leurs tarifs de temps d'antenne ou de transmission de données mobiles, et offrent d'autres incitatifs afin d'attirer de nouveaux clients. Outre TELUS, huit autres entreprises de services mobiles dotées d'installations ont exercé des activités au Canada en 2011, y compris quatre nouveaux venus qui ont acquis du spectre pour les services sans fil évolués (« SSFE ») dans le cadre des enchères tenues en 2008. Un cinquième nouveau venu devrait commencer à offrir des services en 2012. (Se reporter à la *rubrique 4.1, « Principaux marchés et concurrents ».*)

Depuis le tenue des enchères de licences de spectre pour les SSFE tenues en 2008, les nouveaux venus ont axé leurs efforts sur les promotions de forfaits attrayants pour stimuler les branchements. Ils ont eu recours à des stratégies prévoyant des réductions de tarifs par rapport aux tarifs des entreprises de télécommunications bien établies, des forfaits à usage illimité ou des tarifs propres à une zone, et une concurrence accrue aux points de distribution. En outre, les concurrents existants ont procédé au lancement de nouvelles marques ou au relancement de marques existantes au moyen d'offres très avantageuses aux fins de l'acquisition et de la fidélisation d'abonnés.

Une intensification de la concurrence à l'égard des technologies mobiles connexes est prévue

La concurrence devrait s'intensifier en raison de l'utilisation de spectre sans licence aux fins de la prestation de services de transmission de données à plus haute vitesse. Shaw Communications, qui avait précédemment annoncé le lancement prévu de services mobiles en 2012, a interrompu la construction d'un réseau mobile conventionnel dans l'ouest du Canada et a plutôt décidé de construire des réseaux Wi-Fi métropolitains gérés. Les technologies mobiles connexes telles que les technologies WiMax et Wi-Fi continuent d'évoluer, et plusieurs entreprises de télécommunications en Amérique du Nord tentent de déterminer leur viabilité économique. Par ailleurs, les exploitants de systèmes de communication par satellite tels que Xplornet ont accru leurs capacités d'accès à Internet haute vitesse en lançant des satellites à grande puissance, ciblant les foyers dans les régions rurales et éloignées, qui permettent selon leurs dires des vitesses de téléchargement maximales de 25 Mbps.

Atténuation des risques sur les marchés des services mobiles : La société a amélioré sa position concurrentielle par suite du lancement de son réseau sans fil HSPA+ en 2009, de la commercialisation de la technologie HSPA+ à deux canaux au début de 2011, et du lancement de services fondés sur la technologie 4G LTE en février 2012 (se reporter à la *rubrique 10.2, « Technologie »*). Ensemble, ces réseaux permettant des vitesses plus élevées couvrent plus de 97 % de la population canadienne, pourcentage qui tient compte des ententes de réseau conclues avec Bell Canada et SaskTel.

Les technologies HSPA+ à deux canaux et LTE ont permis à TELUS d'offrir un plus grand choix d'appareils mobiles et d'offrir l'accès aux services d'itinérance dans plus de 200 pays, d'établir et de maintenir une solide position en ce qui a trait au choix de téléphones intelligents et d'appareils de transmission de données, et d'accroître les produits tirés des services d'itinérance mondiale.

La société a poursuivi la mise en œuvre de diverses initiatives axées sur l'expérience client, afin d'accroître la transparence et la simplicité de ses services pour les abonnés. En 2011, elle a notamment permis une plus grande souplesse pour l'échange d'appareil, offert des baisses considérables des tarifs de transmission de la voix et de données en itinérance sans devoir s'abonner à un forfait de services d'itinérance, de même que le service mobile de déverrouillage d'appareil pour les abonnés des services postpayés utilisant des appareils munis de cartes SIM (d'après l'anglais *subscriber identification module-based*). Les initiatives mises en œuvre antérieurement comprennent l'envoi d'avis d'utilisation de données pour les services d'itinérance et les services des messages courts (« SMS »), le programme d'échange d'appareil en toute simplicité, ainsi que la mise en œuvre d'une politique d'annulation plus transparente.

Afin d'être plus concurrentielle dans sa prestation de services à divers segments du marché, TELUS offre des services à rabais sous la marque Koodo Mobile, qui a été lancée en mars 2008. Grâce au maintien d'une séparation entre les marques TELUS et Koodo au moyen de propositions de valeur ciblées, TELUS estime être bien positionnée pour composer avec l'intensification de la concurrence de la part des nouveaux venus et des entreprises titulaires nationales concurrentes.

TELUS compte poursuivre la commercialisation et la distribution de services mobiles innovateurs et différents; elle a également l'intention d'investir dans son important réseau, de développer des technologies lorsqu'elle juge qu'il est prudent d'agir de la sorte, et d'acquérir du spectre, au besoin, de manière à faciliter l'élaboration de services et l'expansion rentable du nombre d'abonnés de la société, et de composer avec la demande croissante visant l'utilisation des services de transmission de données. (Se reporter à Disponibilité future et coût des licences de spectre pour les services sans fil, à la *rubrique 10.3, « Questions de réglementation »*.)

La concurrence au chapitre des tarifs et le remplacement de la technologie pourraient être préjudiciables aux parts de marché, aux volumes et aux tarifs, et entraîner par le fait même l'utilisation réduite et la banalisation accrue des services filaires locaux et interurbains de transmission de la voix existants

TELUS doit composer avec une forte concurrence dans tous les principaux secteurs d'activité et segments de marché, y compris le marché résidentiel, le marché des petites et moyennes entreprises (« PME »), et le marché des grandes entreprises.

Les progrès technologiques estompent les frontières traditionnelles entre les services de radiodiffusion, les services Internet et les télécommunications (se reporter à la rubrique *10.2, « Technologie »*). Étant donné que les câblodistributeurs continuent d'élargir leurs gammes de services de transmission numérique de la voix et de services de téléphonie vocale évolués, la concurrence s'est également intensifiée sur le marché résidentiel et sur certains marchés des PME, ainsi que sur les marchés des services d'accès locaux, des services interurbains et de l'accès à Internet haute vitesse. La société prévoit que les fournisseurs de contenu OTT tels que Netflix se livrent concurrence pour acquérir une part du marché des téléspectateurs, ce qui pourrait cannibaliser les services TV et de divertissement. Cependant, TELUS considère que les services OTT pourraient possiblement compléter le service Télé OPTIK. De façon générale, les pressions sur les tarifs au sein de l'industrie et les efforts déployés pour attirer des clients se sont intensifiés et touchent la plupart des catégories de produits et services et les segments de marché, et cette situation devrait se maintenir.

Atténuation des risques – généralités : Les décisions rendues par le CRTC au cours des dernières années, dans lesquelles ce dernier approuve la déréglementation des services filaires, ont accru la capacité de TELUS à composer plus rapidement avec l'intensification de la concurrence (se reporter à la *rubrique 10.3, «Questions de réglementation »*). En surveillant activement les faits nouveaux concernant la concurrence au chapitre des produits et des marchés géographiques, TELUS peut plus rapidement rivaliser avec les services offerts par ses concurrents et tirer parti de la gamme complète de solutions intégrées de la société et de sa présence à l'échelle nationale. Comme il est expliqué ci-après, afin de neutraliser l'intensification de la concurrence et les pertes liées aux services existants dans les régions où elle est l'entreprise titulaire, TELUS continue d'effectuer des investissements pour accroître la vitesse et la portée de ses réseaux à large bande, d'offrir des produits et services novateurs et d'améliorer ses services en offrant des services groupés intégrés. TELUS poursuit son expansion et prévoit une croissance continue de ses activités dans les marchés du centre du Canada où elle n'est pas l'entreprise titulaire, en offrant des services d'affaires et des services mobiles. De plus, TELUS cherche toujours à tirer parti d'une structure de coûts plus concurrentielle et à investir dans l'efficacité opérationnelle.

Concurrence au chapitre des services filaires de transmission de la voix et de données

La société s'attend à ce que la concurrence demeure intense de la part des fournisseurs de services de téléphonie traditionnels, de services de transmission de données, de services IP et de services TI, ainsi que de la part des nouveaux venus offrant des solutions axées sur la téléphonie VoIP, qui ciblent aussi bien le marché des affaires que le marché résidentiel.

La transition de l'industrie de l'infrastructure existante des services de transmission de la voix vers les services de téléphonie IP, et des plateformes de données existantes vers les services Ethernet, les réseaux privés virtuels IP, les plateformes de commutation multiprotocole par étiquette IP et les modèles de prestation de services voix sur IP se poursuit à un rythme rapide. Les produits et les marges liés aux services de transmission de données existants continuent à diminuer. Ces baisses n'ont été que partiellement neutralisées par la demande plus élevée ou la migration accrue des clients vers les plateformes IP qui sont également soumises à des pressions à la baisse sur les tarifs, à des marges réduites et à l'évolution de la technologie. D'importantes dépenses d'investissement doivent être engagées dans l'infrastructure des services filaires afin de faciliter le processus de transition en cours de toutes les entreprises de services locaux titulaires (« ESLT »), y compris TELUS.

Marché des affaires

Dans le marché des affaires, les concurrents ne se contentent pas de regrouper les services d'accès locaux, mobiles, de transmission évoluée de données et IP et de les assortir d'un tarif moindre; ils regroupent également les services Web et de commerce électronique avec d'autres services TI et de soutien. Des concurrents non traditionnels tels que Microsoft ont pénétré le marché des télécommunications en offrant de nouveaux produits tels que les solutions de communications unifiées, qui permettent de réexpédier et de livrer, en temps réel, des courriels ainsi que des messages voix ou texte, à partir de divers systèmes de télécommunications et systèmes informatiques, vers l'appareil situé le plus près du destinataire visé. Compte tenu du regroupement plus marqué des services de télécommunications traditionnels et des services TI, TELUS doit soutenir une concurrence de plus en plus vive de la part des sociétés offrant des services Internet, du matériel informatique et des logiciels ainsi que des services-conseils et des services liés aux processus opérationnels. Les câblodistributeurs ciblent le marché des PME aux fins de la prestation de services VoIP. Par conséquent, les concurrents offrant des services traditionnels et non traditionnels se concentrent maintenant sur la prestation d'une vaste gamme de services de télécommunications aux marchés des affaires, particulièrement dans les principaux centres urbains.

Atténuation des risques dans le marché des services filaires aux entreprises : TELUS continue d'accroître ses capacités, grâce à des acquisitions et à des partenariats stratégiques, à la priorité accordée aux marchés verticaux (secteur public, secteurs des soins de santé, des services financiers et de l'énergie, et services de gros aux entreprises de télécommunications), à l'expansion de solutions stratégiques dans le marché des entreprises ainsi qu'à son approche modulaire générale dans le marché des PME (y compris l'offre de services tels que le service PrioritéPME TELUS et la suite bureautique « le futur est simple »). Depuis le lancement de TELUS Solutions en santé en 2008, TELUS tire parti de ses systèmes, de ses solutions exclusives de même que de sa portée et de sa marque afin d'élargir sa présence dans le secteur des soins de santé, de bénéficier des investissements effectués par le gouvernement au chapitre de la cybersanté, d'offrir aux consommateurs des services ciblés tels que les dossiers de santé personnels et les outils requis pour gérer leur

santé, de participer à la transformation du modèle de soins pharmacothérapeutiques au Canada, et de procéder à la vente croisée d'un plus grand nombre de produits et services traditionnels de télécommunications dans le secteur des soins de santé. TELUS cherche également à mettre en œuvre des contrats d'entreprise de grande envergure qui permettent de tirer parti de ses dépenses d'investissement et de ses capacités.

Marché résidentiel

Dans le marché résidentiel des services filaires, les câblodistributeurs et d'autres concurrents doivent se conformer à un nombre minime de règlements et continuent d'offrir des services locaux résidentiels VoIP, des services interurbains, l'accès Internet haute vitesse et, dans certains cas, des services mobiles groupés assortis de tarifs mensuels réduits, en plus de leurs services de diffusion existants et de leurs services de télévision par satellite. Par ailleurs, les câblodistributeurs continuent d'accroître la vitesse de leurs services Internet haute vitesse. Dans une moindre mesure, d'autres concurrents non-propriétaires d'installations offrent des services VoIP locaux et interurbains sur Internet et revendent des solutions d'accès Internet haute vitesse. La diminution des lignes résidentielles d'accès au réseau de TELUS devrait se poursuivre, en raison de cette concurrence et du remplacement continu de la technologie et des services mobiles. La société s'attend à ce que les concurrents se taillent une part majoritaire dans les marchés présentant des occasions de croissance; par conséquent, la réduction des produits opérationnels tirés des lignes d'accès, y compris les services interurbains, devrait se poursuivre. Bien que le marché de l'accès Internet haute vitesse soit de plus en plus établi, le nombre d'abonnés devrait continuer d'augmenter au cours des prochaines années. Avec l'existence d'un marché de l'accès Internet haute vitesse mieux établi et l'offre possible de services Internet haute vitesse par des concurrents, la capacité de TELUS à maintenir sa part de marché dans les territoires où elle est l'entreprise titulaire pourrait être réduite, en raison du montant et du calendrier des dépenses d'investissement nécessaires au maintien de vitesses d'accès au réseau concurrentielles.

Atténuation des risques dans le marché résidentiel des services filaires : TELUS continue d'élargir la couverture et d'accroître la vitesse de son service Internet haute vitesse, et elle accroît également la couverture et la capacité de son service Télé OPTIK sur IP dans les territoires où elle est l'entreprise titulaire (se reporter à Télédiffusion ci-dessous et à la *rubrique 2.2, « Impératifs stratégiques »*). Le service Télé OPTIK aide la société à attirer des abonnés au service associé Internet, il permet de façon générale à cette dernière de résister aux câblodistributeurs concurrents dans les marchés où elle est l'entreprise titulaire, et la société peut conserver et accroître ses produits opérationnels grâce à une offre regroupant la téléphonie locale et interurbaine, l'accès Internet haute vitesse et les services de divertissement télé. Le service TELUS TV Satellite offert en Alberta et en Colombie-Britannique complète le service TV sur IP permettant à la société de mieux servir les foyers qui n'ont actuellement pas accès au service TELUS TV sur IP, et de tirer parti des capacités importantes de TELUS en matière de distribution et de commercialisation. La société est en mesure d'offrir le service TELUS TV Satellite en vertu d'une entente conclue avec Bell Canada.

Télédiffusion

Comme il est mentionné ci-dessus, la société offre TELUS TV en Colombie-Britannique, en l'Alberta et dans l'est du Québec, et elle poursuit le lancement ciblé du service Télé OPTIK dans de nouvelles régions. Bien que le service TELUS TV offre une grande interactivité et un élément de personnalisation, rien ne garantit que TELUS concrétisera ses plans et obtiendra une part appréciable du marché des services de télévision, ni que les coûts de mise en œuvre ou les produits opérationnels prévus au titre des services de télévision correspondront aux coûts et aux produits prévus.

Atténuation des risques : Le service TELUS TV entièrement numérique est offert à la fois sur réseau IP (dans les marchés urbains de la Colombie-Britannique, de l'Alberta et de l'est du Québec) et par satellite (en Colombie-Britannique et en Alberta). TELUS a élargi le marché accessible pour ses services de TV haute définition en procédant au déploiement de la technologie ADSL2+, et à des mises à niveau de la technologie VDSL2. En février 2010, TELUS a effectué la mise à niveau de son intergiciel TV sur IP à la plateforme de prochaine génération Mediaroom de Microsoft. Ces activités ont permis à la société de lancer la marque OPTIK en juin 2010, laquelle se caractérise par une gamme de services TV et Internet haute vitesse évolués et a donné lieu à une hausse de 62 % du nombre d'abonnés à TELUS TV en 2011.

Intégration verticale accrue des concurrents aux fins de la propriété du contenu de radiodiffusion

TELUS ne cherche pas à devenir un propriétaire de contenu de radiodiffusion à l'heure actuelle, mais plusieurs concurrents ont acquis des actifs offrant du contenu de radiodiffusion. Shaw Communications a acquis Canwest Global en 2010, et BCE a acquis les services de programmation de CTVglobemedia en 2011. De leur côté, Rogers Communications et Quebecor sont aussi propriétaires d'actifs offrant du contenu. Il se pourrait qu'une intégration verticale fasse en sorte que TELUS n'ait pas accès à du contenu, ou qu'elle soit obligée de payer des prix gonflés pour acquérir du contenu.

Atténuation des risques : La stratégie de TELUS consiste à grouper et à intégrer du contenu et des applications et à les rendre accessibles de manière que ses abonnés puissent en profiter. La société ne croit pas qu'il faille être propriétaire du contenu pour pouvoir l'offrir aux abonnés d'une manière attrayante sur le plan économique. Rien ne permet de croire que toute synergie positive engendrée par la propriété de contenu par les entreprises de télécommunications neutralise les synergies négatives découlant de la limitation de l'auditoire au moyen d'ententes exclusives ainsi que l'incidence négative sur d'autres relations avec des fournisseurs. TELUS est d'avis que les balises réglementaires introduites par le CRTC en 2011 s'imposent (se reporter à la *rubrique 10.3, «Questions de réglementation »*). Cependant, il se pourrait que ces balises ne soient pas totalement efficaces.

10.2 Technologie

La technologie est un moteur puissant pour TELUS et ses clients. Cependant, il faut savoir que l'évolution de la technologie amène des risques, des incertitudes et des occasions. TELUS maintient énergiquement sa stratégie à court et à long terme à l'égard de la technologie en vue d'optimiser ses choix en matière de technologie et son utilisation en temps opportun, tout en réduisant au minimum les coûts, les risques et les incertitudes connexes. Vous trouverez ci-après les principaux risques et incertitudes liés à la technologie et les mesures prises par TELUS afin de faire face à ces risques de façon proactive.

La demande de la part des abonnés visant les services de transmission de données pourrait poser un défi pour les réseaux mobiles et on s'attend à ce qu'elle entraîne des baisses de tarifs

La demande à l'égard de services mobiles de transmission de données s'est accrue à un rythme sans précédent, et on s'attend à ce que cette croissance s'intensifie en raison de la hausse du taux de pénétration des services à large bande, d'un plus grand besoin en matière de connectivité personnelle et de réseautage, des prix de plus en plus abordables des téléphones intelligents et des appareils de transmission de données à fort trafic (notamment les téléphones intelligents, les clés Internet mobile et les tablettes) ainsi que des applications permettant la transmission de données entre machines, des services et applications multimédias à contenu plus riche, et de la concurrence concernant les tarifs pour les services mobiles. En raison de la très forte concurrence dans l'industrie des services mobiles au Canada, la société s'attend à ce que la croissance des produits tirés des services mobiles de transmission de données soit plus lente que la croissance de la demande à l'égard des services à large bande. L'accroissement des niveaux de trafic de données et le rythme auquel les appareils de transmission de données sont développés représentent un défi de plus en plus important en ce qui concerne la capacité des réseaux mobiles existants d'absorber ce trafic et le maintien de niveaux de service élevés.

Atténuation des risques : TELUS a créé un important réseau mobile fondé sur les technologies HSPA+ (y compris la technologie HSPA+ à deux canaux) et elle prévoit apporter d'autres mises à niveau axées sur des normes aux fins du déploiement commercial de ces technologies. Grâce à son réseau HSPA+, TELUS est positionnée de manière à répondre à la demande en matière de capacité et à relever les défis qui se présenteront dans un avenir prévisible.

Outre les fonctionnalités supérieures et la capacité accrue offertes par le réseau HSPA+, les investissements effectués par TELUS dans les réseaux IP,

dans les liaisons terrestres pour stations cellulaires fondées sur les technologies IP/la fibre, et dans une infrastructure radio dotée de logiciels évolutifs ont facilité le lancement de services fondés sur la technologie LTE en février 2012 et permettront la migration future vers des technologies LTE évoluées. La technologie LTE devrait accroître davantage la capacité et la vitesse du réseau et se traduire par une réduction des coûts par mégaoctet de données et par des services et applications multimédias à contenu plus riche, ainsi que par la prestation d'une expérience client supérieure. La technologie LTE permet des vitesses de téléchargement de données de pointe indiquées par le fabricant pouvant atteindre 75 Mbps (les vitesses typiques prévues étant de 12 à 25 Mbps).

La croissance rapide des volumes de transmission mobile de données nécessite l'utilisation optimale et efficace du spectre de TELUS. La société vise à assurer l'utilisation efficace de son spectre et à se positionner de façon à absorber les niveaux croissants de trafic de données en procédant au déploiement continu des technologies HSPA+ et LTE, ainsi qu'au moyen du lancement éventuel de la technologie LTE évoluée et de l'élaboration continue d'une trousse de gestion de la capacité. TELUS a élaboré une stratégie en matière de spectre afin de renforcer davantage sa capacité d'offrir des services Internet mobile aux Canadiens dans l'avenir, et elle compte participer aux prochaines enchères de licences de spectre (se reporter à Disponibilité future et coût des licences de spectre pour les services sans fil, à la *rubrique 10.3, « Questions de réglementation »*). Si les soumissions de la société sont couronnées de succès, le spectre supplémentaire obtenu pourrait lui fournir une capacité additionnelle et atténuer les risques liés à l'accroissement du trafic de données, et il pourrait permettre le déploiement rentable des services fondés sur la technologie LTE dans les zones rurales.

Les technologies bien établies AMRC et iDEN doivent coexister avec les nouveaux réseaux HSPA+ et LTE

Le secteur des télécommunications mobiles poursuit le déploiement des technologies mobiles, qui devrait déboucher sur une augmentation de la vitesse de transmission de données requise pour de nombreux nouveaux services mobiles, IP et de transmission de données. L'évolution de TELUS vers les technologies mobiles de prochaine génération nécessite l'offre de services et d'appareils conformes aux exigences des abonnés existants et futurs de la société.

TELUS continue à soutenir des services mobiles de troisième génération utilisant le protocole AMRC2000, y compris les services fondés sur la norme EVDO revision A. La société estime que la technologie AMRC continuera d'être utilisée pendant un certain temps, afin de prendre en charge ses abonnés existants et des ententes de services d'itinérance conclues avec des entreprises de télécommunications au pays et à l'étranger. La société ne commercialise plus activement les appareils fondés sur la technologie AMRC.

TELUS continue également à soutenir son service Mike Push-to-Talk (« PTT ») au moyen de la technologie iDEN. À l'heure actuelle, les abonnés au service Mike représentent moins de 5 % des abonnés aux services mobiles de la société. TELUS a également conclu des ententes de services d'itinérance fondés sur la technologie iDEN avec des entreprises de télécommunications à l'étranger.

La croissance à court terme de la société devrait être essentiellement soutenue par les technologies HSPA+, en raison de leur utilisation dans un plus grand nombre de régions géographiques, des plus importantes économies d'échelle prévues, des vitesses supérieures et du plus grand choix d'appareils. Dans le cadre de la progression naturelle vers un réseau 4G, la société s'est engagée à utiliser la technologie LTE aux fins de la croissance à moyen et à long terme des services mobiles à large bande. Il est nécessaire de gérer de façon appropriée la coexistence des technologies AMRC et iDEN avec les technologies HSPA+ et LTE, de manière à assurer l'utilisation optimale du spectre et des pylônes, et à réduire au minimum les coûts.

Mise en œuvre des technologies et systèmes HSPA+ et LTE

TELUS a procédé au lancement fructueux de son réseau HSPA+ en novembre 2009, en vertu d'une entente de partage de réseau avec Bell Canada qui a accéléré l'achèvement de la mise en œuvre et la réduction des coûts de la société à l'échelle nationale. De plus, la technologie LTE propulse la société dans son virage vers les nouvelles technologies, à commencer par le lancement en milieu urbain du réseau fondé sur cette technologie qui est prévu pour février 2012. Les appareils utilisant la technologie LTE offerts par TELUS devraient également fonctionner sur le réseau HSPA+ dans les régions qui ne sont pas couvertes par le réseau LTE. Le lancement possible de ce réseau dans les régions rurales dépendra des règles et du calendrier établis par Industrie Canada relativement aux futures enchères de spectre pour les services sans fil. Se reporter à Disponibilité future et coût des licences de spectre pour les services sans fil, à la *rubrique 10.3, « Questions de réglementation »*. Le spectre visant la bande de fréquence de 700 MHz permet de meilleures capacités de propagation qui assurent une couverture efficace et efficiente dans les vastes régions rurales du Canada. De plus, ces capacités améliorent la qualité de la couverture à l'intérieur de bâtiments en milieu urbain. La société s'attend à ce que le ratio d'intensité des dépenses d'investissement des secteurs des services mobiles et des services filaires, compte non tenu de toutes les dépenses d'investissement qui pourraient être engagées dans le cadre d'enchères de spectre pour les services sans fil, représente environ 17 % des produits consolidés en 2012. Il se pourrait toutefois que les dépenses d'investissement futures de TELUS aux fins des services mobiles soient plus élevées que celles comptabilisées dans le passé, aux fins des investissements continus dans les technologies, y compris les investissements dans les technologies HSPA+ et LTE.

Atténuation des risques : TELUS a pour pratique de continuellement optimiser les dépenses d'investissement de manière à générer des périodes de récupération positives et de bénéficier d'une souplesse pour investir dans les progrès technologiques futurs. Certaines dépenses d'investissement, touchant notamment les tours, les améliorations locatives et les réseaux d'électricité, ne reposent pas sur la technologie. TELUS s'attend à tirer parti des économies d'échelle et de la variété des appareils pour le réseau HSPA+. TELUS poursuit la mise en œuvre d'une initiative stratégique visant à faire passer certains des abonnés du réseau AMRC et du service Mike (iDEN) aux appareils de transmission de données à haute vitesse fondés sur la technologie HSPA+, créant ainsi la possibilité d'accroître l'utilisation des services de transmission de données et de stabiliser les produits opérationnels. TELUS compte aussi tirer parti de l'évolution de l'écosystème lié aux appareils fondé sur la technologie LTE évoluée en pleine évolution, de manière à continuer de soutenir la migration des abonnés du réseau AMRC et iDEN vers les services de transmission de données à haute vitesse.

L'entente de partage de réseau réciproque conclue avec Bell Canada a facilité le déploiement rapide par TELUS de la technologie mobile de prochaine génération et a permis à TELUS de mieux gérer ses dépenses d'investissement. Ces ententes de partage de réseau devraient se traduire par des réductions de coûts permanentes après la mise en place initiale du réseau, et devraient donner à la société la souplesse voulue pour investir dans la différenciation des services. Ces ententes portent également sur les réseaux LTE.

TELUS entretient une étroite collaboration avec les fournisseurs de technologies réseau et avec ses partenaires exploitants, de manière à influer sur les développements liés aux technologies iDEN, AMRC, HSPA+ et LTE et d'en tirer profit. En concluant avec ses fournisseurs des contrats en vertu desquels ces derniers fournissent des solutions technologiques pouvant se prêter aux technologies futures telles que la technologie LTE évoluée, TELUS peut atténuer les perturbations d'ordre opérationnel durant les périodes de transition de la technologie. La réutilisation et le redéploiement de serveurs d'applications et de composantes réseau ne reposant pas sur les technologies d'accès, notamment la messagerie à même les plus récentes technologies d'accès radio, sont essentiels à la stratégie de TELUS. Cette façon de faire permet à TELUS d'investir dans les technologies radio au fur et à mesure qu'elles évoluent et en fonction des besoins de la société, sans que cette dernière doive remplacer les serveurs d'applications.

L'évolution de l'écosystème fondé sur la technologie LTE pourrait ne pas suivre le rythme de la demande croissante visant les services de transmission de données

Le calendrier de normalisation et de déploiement des technologies 4G LTE s'aligne sur la nécessité d'accroître la capacité des réseaux afin de satisfaire à la demande massive à l'égard des services mobiles de transmission de données. Cependant, comme ce fut le cas pour toutes les nouvelles technologies mobiles développées, l'industrie devra affronter des défis importants au cours des premières années qui suivront la normalisation, avant même de pouvoir prendre en charge d'importants déploiements de la technologie LTE.

Parmi ceux-ci, mentionnons les défis d'ordre technologique et commercial : l'harmonisation du spectre global, les droits de propriété intellectuelle, le soutien des services voix et SMS, l'interopérabilité, la disponibilité des appareils, le caractère bien établi de la technologie, l'état de préparation opérationnelle et les coûts opérationnels. L'industrie des services mobiles semble déterminée à faire en sorte que la technologie LTE devienne la norme mondiale, comme en témoignent les activités de recherche et de développement mises en œuvre, les essais effectués et les efforts déployés aux fins de l'interopérabilité, ainsi que le nombre d'entreprises de télécommunications qui ont décidé d'adopter cette technologie. Il reste toutefois possible que le développement d'un écosystème LTE solide et bien établi subisse des retards qui, dans le contexte de la demande massive à l'égard du trafic de données, posent un risque pour les exploitants tels que TELUS.

La forte augmentation du trafic mobile à large bande découlant de la prolifération des téléphones intelligents et des appareils de transmission de données, conjuguée à l'accroissement des volumes de transmission de données tenant aux besoins en matière de connectivité continue et de nouvelles applications, devrait continuer d'entraîner des pressions sur les capacités des réseaux 4G existants.

Atténuation des risques : La société est d'avis que l'évolution des réseaux vers la technologie 4G LTE constitue une progression naturelle nécessaire au maintien et à l'accroissement des services de transmission de données. Le lancement du réseau LTE de TELUS en milieu urbain en février 2012 est approprié et se produit au moment opportun pour permettre à la société de tirer parti des économies d'échelle liées à la fabrication de l'équipement LTE, en raison des progrès accomplis relativement au développement d'appareils de communications de données et de téléphones intelligents prenant en charge la technologie LTE et de la nécessité de synchroniser les plus importantes capacités de cette technologie aux fins des services à large bande avec l'appétit croissant des clients pour des services riches en données. La mise en œuvre par TELUS de la technologie LTE repose principalement sur une analyse de rentabilité qui est fondée sur les occasions d'accroître ses produits opérationnels qu'offre ce nouveau réseau de quatrième génération. À cette fin, TELUS est prête à assurer l'évolution de son réseau mobile en procédant à des mises à niveau des logiciels en vue de prendre en charge les améliorations aux technologies HSPA+ et LTE qui accroissent le rendement, la capacité et la vitesse de transmission. En parallèle avec l'évolution des technologies HSPA+ et en complément de ces technologies, TELUS poursuit l'élaboration d'une trousse exhaustive de gestion des capacités qui l'aidera à faire face aux défis sur le plan de l'accroissement du trafic et permettra de compléter les nouvelles technologies.

Concentration des fournisseurs d'appareils mobiles et emprise sur le marché

La popularité de certains modèles de téléphones intelligents et de tablettes offerts par Apple et RIM a donné lieu à une dépendance accrue de TELUS envers ces fabricants, qui pourrait accroître par le fait même l'emprise sur le marché de ces fournisseurs.

Atténuation des risques : TELUS offre et commercialise d'autres types d'appareils, notamment les appareils Android, de manière à offrir aux consommateurs un plus grand choix et à réduire sa dépendance envers quelques fournisseurs principaux.

Les systèmes de soutien seront de plus en plus cruciaux pour garantir l'efficacité opérationnelle

TELUS dispose actuellement d'un très grand nombre de systèmes de soutien opérationnels et de systèmes de soutien des affaires qui sont interconnectés et dont la complexité ne cesse d'augmenter. Il s'agit d'une situation typique pour une entreprise de télécommunications bien établie qui prend en charge une vaste gamme de services de téléphonie, de services mobiles, de services de transmission de données et de services de vidéo existants et émergents. Le développement et la mise en marché d'un nouveau service exigent généralement l'intégration et le développement exhaustifs de systèmes. Les frais de développement et d'exploitation continus connexes constituent un facteur important dans le maintien de la position concurrentielle et des marges bénéficiaires. TELUS demeure proactive dans son évolution vers des systèmes de soutien de prochaine génération qui tirent parti de l'intégration au sein de l'industrie et des normes liées aux processus. Au fur et à mesure que les services de prochaine génération sont mis en place, ils doivent être conçus pour être compatibles avec les systèmes de soutien et les infrastructures TI de prochaine génération, tout en demeurant compatibles avec les services existants et les systèmes de soutien. Cette situation crée des incertitudes entourant le développement des tests de régression et les coûts liés à ces tests, ainsi que la vitesse avec laquelle s'effectue la prestation de solutions ayant l'effet souhaité.

Atténuation des risques : Compte tenu des pratiques en vigueur dans l'industrie, l'approche de TELUS consiste à séparer les systèmes de soutien des affaires des systèmes de soutien opérationnel et de la technologie réseau sous-jacente. La société vise à dissocier l'introduction des nouvelles technologies réseau et les services vendus aux clients, de manière à ce qu'ils évoluent indépendamment l'un de l'autre. Cette façon de faire devrait permettre à TELUS d'optimiser les frais de réseau tout en limitant l'incidence sur les services offerts à la clientèle, et de faciliter la mise en marché de nouveaux services en tirant parti de fonctions axées sur les données configurables plutôt que sur les changements de programmation en ce qui concerne les systèmes de soutien des affaires et les systèmes de soutien opérationnel. En plus, TELUS participe activement au « TeleManagement Forum » qui vise à développer des modules standards définis par l'industrie afin d'en réduire le coût au moyen de la production à grande échelle et d'en accroître l'adoption en offrant des fonctions plus étendues. TELUS a mis en place une structure de prochaine génération pour les systèmes de soutien des affaires et les systèmes de soutien opérationnel, de manière à s'assurer que les nouveaux services et les nouvelles technologies développés seront intégrés à la structure de prochaine génération, ce qui facilitera la mise hors service des systèmes existants conformément au programme NGOSS (d'après l'anglais *Next Generation Operations Systems and Software*) du « TeleManagement Forum ».

La restructuration de fournisseurs d'équipement pourrait avoir des répercussions sur les réseaux et services de TELUS

TELUS entretient des relations avec de nombreux fournisseurs d'équipement, qui sont importants pour ce qui est de soutenir les plans et les échéanciers concernant l'évolution des réseaux, et d'assurer la prestation de services aux clients de la société. TELUS est exposée au risque que certains de ces fournisseurs puissent éprouver des difficultés au chapitre de leurs activités opérationnelles, que ces fournisseurs ne demeurent pas viables ou qu'ils doivent restructurer leurs activités, ce qui pourrait influer sur leur capacité à soutenir tous les produits qu'ils offrent à l'avenir.

Atténuation des risques : TELUS tient compte de ces dénouements éventuels dans sa planification de croissance future ainsi que de l'entretien et du soutien liés au matériel et aux services. La société a mis en place un plan d'urgence exhaustif qui prévoit divers scénarios, notamment le recours à plusieurs fournisseurs et le maintien de relations solides avec les fournisseurs. Il n'existe toutefois aucune certitude que le dénouement des difficultés qu'éprouve un fournisseur quelconque ne touchera pas les services que TELUS fournit à ses clients, ni que TELUS ne devra pas engager des coûts supplémentaires pour maintenir les services fournis.

L'évolution des normes technologiques en matière d'accès à large bande filaire pourrait aller plus vite que les investissements prévus dans l'infrastructure d'accès

Les normes technologiques relatives à l'accès à large bande sur des lignes de cuivre vers les établissements des clients évoluent à un rythme rapide, ce qui permet d'offrir des vitesses d'accès à large bande plus élevées. Cette évolution est alimentée par la demande incessante de la part des utilisateurs pour une connectivité plus rapide, la menace d'une augmentation des capacités et des services des concurrents et le désir des fournisseurs de services comme TELUS d'offrir de nouveaux services qui nécessitent une plus grande bande passante, comme les services de télévision sur IP. Généralement, l'évolution vers des vitesses d'accès à large bande plus élevées est réalisée par le déploiement de la fibre optique à une distance plus éloignée des centraux, ce qui raccourcit la partie de la ligne de cuivre du réseau d'accès, et par l'utilisation de technologies de modem plus rapides sur cette ligne raccourcie.

Toutefois, ces nouvelles technologies d'accès évoluent plus rapidement que le cycle d'investissement traditionnel lié à l'infrastructure d'accès. L'introduction de ces nouvelles technologies et leur rythme d'adoption pourraient donner lieu à des besoins accrus en matière de fonds pour les dépenses d'investissement non planifiées à l'heure actuelle, ainsi qu'à la réduction des durées d'utilité estimatives de certaines infrastructures existantes, ce qui pourrait entraîner une hausse de la dotation aux amortissements.

Atténuation des risques : TELUS surveille activement le développement et l'acceptation par les entreprises de télécommunications des normes FTTx (notamment la norme FTTH – la fibre optique jusqu'au domicile, et la norme FTTN – la fibre optique jusqu'au voisinage) concurrentes proposées. L'une ou plusieurs de ces solutions à fibre optique pourraient constituer une technologie plus pratique que les lignes de cuivre actuelles pour le déploiement de multiplexeurs d'accès DSL dans les nouveaux quartiers ou nouveaux immeubles d'habitation. TELUS examine des modèles opérationnels aux fins de la mise en place économique des technologies de fibre optique dans les régions où des lignes de cuivre sont utilisées.

Dans le cadre de son programme pluriannuel de mise en place de réseaux à large bande, TELUS a mis son réseau à niveau en déployant des multiplexeurs d'accès aux lignes numériques d'abonné («MALNA ») IP fondés sur la technologie ADSL2+, qui permet d'atteindre une vitesse de liaison descendante allant jusqu'à 15 Mbps vers les établissements des clients. En 2009, TELUS a commencé la mise à niveau de ces multiplexeurs à la technologie VDSL2 dans certaines régions urbaines, afin d'accroître les capacités des lignes de cuivre et de doubler les vitesses antérieures. La technologie VDSL2 permet une vitesse de liaison descendante typique pouvant atteindre 30 Mbps, elle est rétrocompatible avec les services ADSL et ADSL2+ et elle tire profit des investissements de TELUS dans l'infrastructure d'accès à portée étendue en cuivre/fibre optique. La mise à niveau à la technologie VDSL2 a été en grande partie menée à terme en 2011.

L'évolution de ces architectures d'accès et des normes correspondantes, axées sur les normes de qualité des services et l'ingénierie du trafic réseau, soutient toute la stratégie Ma Maison TELUS visant l'offre de services Internet IP et de services de transmission de la voix et d'images vidéo sur une infrastructure d'accès à large bande commun.

La téléphonie IP devant remplacer la téléphonie analogique existante se développe progressivement et les économies de coûts sont incertaines

TELUS continue d'assurer le suivi de l'évolution des offres de technologies et de services de téléphonie IP et elle a développé une solution à l'intention des clients résidentiels pour des services de téléphonie IP par accès à large bande, conformément à la stratégie et aux normes de TELUS. Cette solution devrait remplacer les services de téléphonie analogiques existants dans les régions desservies par des installations de fibre optique. Toutefois, il se pourrait que cette solution serve aussi à offrir des services de téléphonie supplémentaires sur la même ligne que les services de téléphonie analogique existants. TELUS a également amorcé le développement et la mise à l'essai d'une solution de téléphonie IP de prochaine génération pour les abonnés des services d'affaires, qui remplacera les plateformes VoIP existantes dont la durée de vie touche à sa fin et qui sera offerte dans les régions où l'accès au moyen de la fibre optique est offert.

Une des réalités des services VoIP destinés aux consommateurs est que la technologie mise au point en vue d'assurer l'accès aux services de vidéo, de téléphonie et d'Internet à l'aide de la même infrastructure à large bande en est à ses balbutiements et certains risques et incertitudes doivent être pris en compte, notamment la nécessité de s'assurer que tous les services peuvent être offerts simultanément à domicile (et à différentes installations au sein du domicile) sans compromettre la qualité. Ces problèmes sont aggravés lorsque l'échange d'information s'effectue entre des fournisseurs de services dotés d'infrastructures à large bande différentes.

Une stratégie technologique à long terme consiste à convertir tous ces services au protocole IP en vue de rationaliser le réseau, de réduire les coûts et d'assurer la prestation de services Ma Maison TELUS évolués. La poursuite au maximum de cette stratégie exigerait la transition des services de téléphonie de type classique de TELUS vers des services de téléphonie IP et le retrait progressif des services de téléphonie analogique existants. À cet effet, l'infrastructure de réseau existante pour les services de transmission de la voix de TELUS pourrait être simplifiée, si les lignes de téléphonie analogique de type classique étaient mises hors service au profit des lignes d'accès à large bande strictement numérique appuyant tous les services, y compris la téléphonie, la vidéo et Internet. Toutefois, l'accès à large bande strictement numérique pourrait se révéler non réalisable ou non rentable dans de nombreuses régions pendant un certain temps, surtout dans les régions rurales et éloignées. TELUS doit prendre en charge pendant un certain temps encore les systèmes de transmission de la voix existants et à large bande et elle devrait donc continuer d'engager des frais en vue de maintenir les deux systèmes. Il y a un risque que les investissements dans la technologie de transmission de la voix à large bande ne soient pas accompagnés de réduction des coûts au titre de la maintenance des systèmes existants de transmission de la voix. Il se pourrait également que l'infrastructure d'accès aux services à large bande et les plateformes de téléphonie IP correspondantes ne soient pas mises en place assez rapidement pour éviter de nouveaux investissements dans les plateformes de commutation traditionnelles afin de soutenir l'accès au RTPC en place dans certaines régions, ce qui donnerait lieu à des investissements aux fins de l'adaptation des lignes dans les bureaux centraux n'offrant pas de services à large bande.

Si TELUS décidait de passer à une solution entièrement voix sur IP, les efforts qu'elle devrait déployer pour faire migrer ses abonnés à cette solution pourraient s'avérer coûteux. TELUS a observé qu'un nombre important d'usagers ont délaissé les services de transmission de la voix résidentiels traditionnels en faveur de services mobiles ou de services offerts par des concurrents. Conjuguée aux longues périodes de temps requises pour assurer la migration, cette situation pourrait entraîner d'importants surinvestissements dans une solution de rechange vers laquelle les abonnés pourraient ne pas pouvoir migrer. En ce qui concerne la migration vers un service de transmission de la voix fondé sur la technologie DSL, TELUS devra également élaborer une stratégie prévoyant des batteries de secours, le remplacement proactif de l'équipement sur le site du client et un meilleur soutien au domicile (déplacements). Dans un même ordre d'idées, les services de téléphonie IP hébergés à l'intention des clients d'affaires affichent un taux d'utilisation inférieur au taux prévu par les analystes de l'industrie, et leur avenir à long terme est incertain.

Atténuation des risques : TELUS continue à déployer des technologies de transmission de la voix fondées sur IP dans les collectivités ayant accès à la fibre optique et elle collabore avec les fournisseurs et l'industrie afin d'évaluer leur applicabilité technique et leurs profils de coûts changeants, de manière à assurer la migration proactive des abonnés existants vers les plateformes fondées sur IP, tout en respectant les engagements de TELUS envers le CRTC et ses clients. Les investissements continus de TELUS dans les technologies FTTN et dans les technologies d'accès devraient faciliter l'évolution future de la téléphonie IP. TELUS a également collaboré avec les fabricants afin d'optimiser les activités et la structure de coûts liées aux systèmes et solutions analogiques, ainsi que leur durée d'utilité, de manière que cette infrastructure puisse évoluer et faire partie intégrante du passage vers la technologie IP. Par ailleurs, les solutions fondées sur IP que TELUS déploie à l'heure actuelle peuvent soutenir de nombreux abonnés et services et aider TELUS à limiter les risques liés à l'un quelconque segment du marché. Ainsi, la nouvelle plateforme VoIP pour le marché des affaires peut aussi prendre en charge les services résidentiels et les capacités OTT, en plus des simples services VoIP pour le marché des affaires. Au fur et à mesure que ses services mobiles évolueront, TELUS continuera d'évaluer les occasions de regrouper les technologies cloisonnées dans un seul environnement aux fins de la prestation de services de transmission de la voix.

La convergence vers un environnement d'applications IP commun pour les services de téléphonie, de vidéo et Internet est un projet complexe

La convergence des services mobiles et filaires de transmission de la voix, Internet et vidéos vers un environnement d'applications IP commun par l'entremise d'un réseau IP commun permet de réaliser des économies de coûts tout en assurant le développement accéléré de services plus évolués, plus souples et plus conviviaux. Toutefois, la transformation de systèmes et d'architectures fonctionnant en silo en un environnement commun est très complexe et pourrait s'accompagner d'erreurs de mise en œuvre, de problèmes de conception et d'une instabilité du système.

Atténuation des risques : En 2011, TELUS a quasi-achevé la migration de sa plateforme d'intergiciels pour le service TV sur IP vers la plateforme de prochaine génération Mediaroom de Microsoft, et elle prévoit poursuivre l'élargissement de la nouvelle plateforme. TELUS atténue le risque d'exécution au moyen de ses architectures modulaires, de ses investissements dans les laboratoires, de ses partenariats avec des intégrateurs de systèmes, le cas échéant, d'essais par des membres du personnel, et de l'utilisation de matériel couramment utilisé dans le cadre de la mise en place de la plupart des autres services de télédiffusion sur IP en Amérique du Nord. TELUS vise à s'assurer que la mise en place de ses services de télédiffusion sur IP soit partie intégrante d'un cadre ouvert qui s'intégrera à la stratégie globale de conversion une fois que les normes seront ratifiées et que les mises en œuvre courantes seront stabilisées, particulièrement avec les décodeurs. De plus, TELUS joue un rôle actif au sein d'un certain nombre d'organismes de normalisation tels que MEF et IP Sphere, de manière à s'assurer que sa stratégie relative à l'infrastructure IP tire parti de la fonctionnalité axée sur les normes, dans le but de simplifier davantage les réseaux de la société.

L'émergence des services OTT présente des défis en ce qui a trait à la capacité du réseau et aux modèles d'affaires conventionnels

Les services OTT constituent une nouvelle catégorie de services offerts sur Internet et ils sont en concurrence directe avec les services de télévision payante traditionnels. Plus particulièrement, les services vidéos OTT sont devenus la plus importante source de trafic sur Internet en Amérique du Nord. Les fournisseurs de services OTT n'investissent pas dans les réseaux et ne sont pas propriétaires de réseaux; par ailleurs, leurs services en pleine croissance présentent des défis pour les fournisseurs de services Internet et les propriétaires de réseaux, qui tentent de prévenir une congestion des réseaux.

Atténuation des risques : TELUS a conçu un solide réseau IP qui n'a pas éprouvé de problèmes de congestion importants au cours de 2011. Cependant, au fur et à mesure que les fournisseurs de services OTT lancent des services et offrent des services vidéos à plus haute résolution sur Internet, TELUS pourrait devoir être obligée d'investir davantage dans le réseau afin de prendre en charge cette capacité, et d'élaborer de nouveaux modèles d'affaires en collaboration avec les fournisseurs de services OTT.

10.3 Questions de réglementation

Les changements à la réglementation pourraient avoir une incidence importante sur les méthodes, les coûts et les produits opérationnels de TELUS

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

L'issue des instances réglementaires, des procédures et des appels dont il est question ci-après ainsi que l'évolution de la réglementation pourraient se répercuter sensiblement sur les méthodes, les coûts et les produits opérationnels de TELUS.

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

Industrie Canada compte procéder, entre la fin de 2012 et le début de 2013, à des enchères relatives aux licences de spectre qui viseront le spectre dans les bandes de 700 MHz et de 2,5/2,6 GHz. Il se pourrait aussi que le gouvernement fédéral annonce des modifications aux restrictions à la propriété étrangère, possiblement en parallèle avec l'annonce des règles concernant les enchères de spectre. Il existe des incertitudes quant au calendrier d'exécution et à la position du gouvernement relativement à la réglementation de ces bandes de fréquences. Ainsi, les règles concernant les enchères pourraient réserver du spectre pour de nouveaux venus. Il se pourrait qu'Industrie Canada exige d'autres ententes de partage des tours ou du réseau. Étant donné que les règles concernant les enchères futures sont inconnues, il est impossible de déterminer la capacité de TELUS à présenter des soumissions visant l'acquisition de spectre additionnel, de savoir à combien s'élèveront les dépenses d'investissement requises aux fins de l'issue fructueuse des soumissions et de déterminer combien de spectre pourrait enfin de compte être obtenu dans chaque région.

Comme il est décrit à Se doter de moyens nationaux, à la *rubrique 2.2*, TELUS a amorcé la construction du réseau mobile 4G LTE en milieu urbain au second semestre de 2011 et elle a lancé des services sur ce réseau en février 2012, au moyen du spectre pour les services sans fil acquis en 2008. Le lancement possible du réseau mobile 4G LTE dans les marchés ruraux dépendra de l'occasion équitable que TELUS aura de présenter des soumissions et d'acquérir du spectre visant la bande de fréquences de 700 MHz dans le cadre des enchères devant avoir lieu. Le spectre visant la bande de fréquences de 700 MHz permet de meilleures capacités de propagation qui assurent une couverture efficace et efficiente dans les vastes régions rurales du Canada. De plus, ces capacités améliorent la qualité de la couverture à l'intérieur de bâtiments dans les régions urbaines.

À l'heure actuelle, le spectre dans la bande de 2,5/2,6 GHz est utilisé dans les applications d'accès sans fil fixe et de diffusion sans fil fixe. Cependant, cette bande a été désignée comme une bande à titre primaire pour les services sans fil par Industrie Canada et elle devrait devenir une bande universelle pour les services sans fil. En 2006, Industrie Canada a publié une politique qui prévoit la récupération d'une portion de la bande à des fins de mise aux enchères lorsque les services sans fil auront été ajoutés dans la bande, et a annoncé son intention de procéder à la mise aux enchères des portions non attribuées du service de distribution multipoint dans la bande. TELUS considère que l'accès à ce spectre lui permettrait d'offrir un plus grand nombre de services au moyen du réseau 4G LTE dans des régions urbaines et d'accroître la capacité requise pour gérer la croissance exponentielle du trafic de données.

Bell et Rogers, deux concurrents qui détiennent une quantité élevée de spectre dans la bande de 2,5/2,6 GHz aux termes de leur partenariat avec Inukshuk, ont déployé une solution d'accès mobile à large bande pour les services à large bande fixes et portables dans les grandes villes telles que Toronto, Montréal, Calgary, Edmonton et Vancouver. La société s'attend à ce que Bell et Rogers utilisent davantage ce spectre pour les services mobiles plutôt que pour leurs applications fixes. Bien que la concurrence à laquelle TELUS fait face relativement au service sans fil fixe et à des services semblables soit limitée à l'heure actuelle, il n'existe aucune certitude que les activités de commercialisation futures de ces services n'auront pas une incidence défavorable sur les services mobiles et filaires de TELUS.

Entreprises de distribution de radiodiffusion

Le CRTC a octroyé à TELUS des licences aux fins de l'exploitation d'entreprises de distribution de radiodiffusion par la voie terrestre pour desservir plusieurs localités de la Colombie-Britannique et de l'Alberta (licences renouvelées en 2009 pour une deuxième période complète de sept ans) et de l'est du Québec (licence renouvelée en 2011 pour une deuxième période complète de sept ans). TELUS détient également une licence aux fins de l'exploitation d'un service national de vidéo sur demande (VSD) (renouvellement administratif obtenu jusqu'en février 2012 et licence en cours de renouvellement). La stratégie de la société consiste à grouper et à intégrer du contenu et des applications et à les rendre accessibles de manière que ses abonnés puissent en profiter. La société ne croit pas qu'il faille être propriétaire du contenu. (Se reporter à Intégration verticale accrue des concurrents aux fins de la propriété du contenu de radiodiffusion, à la *rubrique 10.1, « Concurrence »*.)

D'importants regroupements ont eu lieu dans le secteur de la radiodiffusion, notamment l'acquisition par Shaw des services de programmation de Canwest Global (opération approuvée par le CRTC en octobre 2010) et l'acquisition par BCE du contrôle des services de programmation de CTVglobemedia (opération approuvée par le CRTC en mars 2011). Par ailleurs, Rogers Communications et Quebecor continuent de détenir du contenu.

En raison du potentiel de comportements anticoncurrentiels au sein d'un marché davantage intégré verticalement, le CRTC a tenu une audience publique en juin 2011 afin de considérer l'établissement de balises qui pourraient s'avérer nécessaires pour assurer le maintien d'une saine concurrence

dans le secteur de la radiodiffusion. Le 21 septembre 2011, le CRTC a publié la *Politique réglementaire de radiodiffusion CRTC 2011-601 (Cadre réglementaire relatif à l'intégration verticale)*, dans laquelle il établit des balises claires pour assurer la concurrence. Cette décision s'applique aux sociétés qui détiennent à la fois du contenu de radiodiffusion et des actifs de distribution de radiodiffusion. La politique se compose des éléments suivants :

- Elle interdit l'offre de programmes de télévision en exclusivité sur toutes les plateformes, y compris les plateformes mobiles et les portails de large bande, et cette interdiction s'applique aux reportages sportifs et aux services de nouvelles;
- Elle permet l'exclusivité du contenu lorsqu'il est élaboré uniquement à des fins d'application en ligne ou mobile, de manière à encourager l'innovation au chapitre de la programmation;
- Elle adopte un code de déontologie relatif aux interactions et aux ententes commerciales, qui s'applique à toutes les plateformes et établit en quoi consistent des modalités déraisonnables sur le plan commercial, par exemple :
  - exiger un tarif déraisonnable;
  - exiger une pénétration minimale ou des revenus minimaux qui forcent la distribution d'un service de base ou d'un service dans un forfait dont le thème est incompatible avec le service ou qui ne respecte pas le prix établi;
  - refuser d'offrir les services de programmation sur une base individuelle;
  - exiger un tarif d'activation excessif ou une garantie du nombre d'abonnements;
  - faire valoir la clause dite de la « nation la plus favorisée » pour obtenir des concessions anticoncurrentielles d'une entreprise de distribution de radiodiffusion indépendante.
- Elle interdit les lancements en primeur et applique la règle du *statu quo* pendant un différend et exige à cette fin que la programmation soit disponible selon des modalités qui seront déterminées dans le cadre de négociations ou lors du règlement du différend;
- Elle adopte des remèdes pécuniaires dans le cas de non-conformité à la réglementation, lorsqu'il a été établi qu'une société s'est accordée une préférence indue;
- Elle établit les nouvelles obligations de déclaration réglementaires qui s'appliquent aux sociétés intégrées verticalement.

En l'absence de la mise en application de telles balises, il existe un risque potentiel que des concurrents intégrés verticalement qui détiennent à la fois du contenu de radiodiffusion et des actifs de distribution de radiodiffusion haussent injustement les coûts de programmation que des entreprises non intégrées verticalement telles que TELUS doivent payer, ou tentent d'empêcher l'accès à du contenu sur les plateformes « nouveaux médias » (plateformes Internet et mobiles), ou pénalisent autrement TELUS en attirant et en fidélisant des abonnés de ses services mobiles ou de son service Télé OPTIK. Ces balises réglementaires améliorent le pouvoir de négociation d'entreprises non intégrées verticalement telles que TELUS, en ce qui concerne le nouveau contenu. Cependant, il n'y a aucune certitude que les nouvelles balises réglementaires seront entièrement efficaces. Diverses consultations à des fins de suivi ont été amorcées de manière à pouvoir mettre en œuvre la politique énoncée dans le cadre réglementaire visant l'intégration verticale. Le CRTC a sollicité des observations sur le libellé proposé des modifications des règlements et des ordonnances d'exemption pertinents dans l'*Avis de consultation de radiodiffusion CRTC 2011-804*, l'*Avis de consultation de radiodiffusion CRTC 2011-805* et l'*Avis de consultation de radiodiffusion CRTC 2011-806*. Il a également mis en œuvre un processus de consultation concernant le libellé type d'une entente de non divulgation pour tenir compte des préoccupations à l'égard du partage de renseignements au sein d'une société intégrée verticalement (*Avis de consultation de radiodiffusion CRTC 2011-791*).

Le 12 décembre 2011, le CRTC a publié la *Décision de radiodiffusion CRTC 2011-765*, dans laquelle il conclut que Bell et Bell Mobilité (collectivement, « Bell ») se sont accordées une « préférence indue » en concluant avec la LNH et la LNF une entente pour obtenir des droits exclusifs sur la télédiffusion mobile des principales émissions sportives au Canada sur ses téléphones cellulaires. Dans sa décision, le CRTC exige que Bell lui présente un rapport décrivant les mesures qu'elle a l'intention de prendre pour que TELUS (le plaignant dans l'instance) ait accès à la programmation en litige à des conditions raisonnables, et qu'elle fasse parvenir une copie de ce rapport à TELUS. Le 10 janvier 2012, Bell a présenté à la Cour d'appel fédérale une demande de révision de la décision du CRTC.

Le 22 mars 2010, le CRTC a publié un nouveau cadre en vertu duquel les câblodistributeurs de signaux de télévision en direct peuvent entamer des négociations avec les entreprises de distribution de radiodiffusion afin d'établir une juste valeur pour la distribution de leurs signaux de télévision en direct locaux. Le CRTC n'était pas certain d'avoir le pouvoir de mettre en œuvre un tel régime de négociation de compensation et il a renvoyé la question devant la Cour d'appel fédérale afin qu'elle clarifie les pouvoirs du CRTC à cet égard que lui confère la *Loi sur la radiodiffusion*. Le 28 février 2011, la Cour d'appel fédérale a rendu une décision majoritaire, en vertu de laquelle le CRTC a le pouvoir de mettre en œuvre un régime de négociation de compensation. Une permission d'interjeter appel de la décision de la Cour d'appel fédérale a été obtenue de la Cour suprême du Canada le 29 septembre 2011. Si le régime de valeur à la rétribution du signal proposé par le CRTC est mis en œuvre, cela pourrait entraîner une hausse des coûts liés à la prestation du service Télé OPTIK que TELUS pourrait ne pas être en mesure de recouvrer intégralement au moyen de hausses de tarifs, en raison de la concurrence de la part de conglomérats composés d'entreprises de radiodiffusion intégrées verticalement, sur le marché de la distribution de radiodiffusion.

Pratiques de facturation concernant les services résidentiels d'accès à haute vitesse de gros

Dans la *Politique réglementaire de télécom CRTC 2011-703*, le CRTC a déterminé comment les ESLT et les entreprises de câblodistribution titulaires peuvent facturer les fournisseurs de services de gros pour l'utilisation de la bande passante liée aux services résidentiels d'accès à haute vitesse de gros. Le CRTC indique que les ESLT et les entreprises de câblodistribution titulaires peuvent utiliser soit un tarif fixe pour utilisation illimitée ou un tarif combinant un tarif d'accès et des frais d'utilisation basés sur la capacité de réseau réservée. Ces conclusions donnent suite à l'examen effectué par le CRTC dans le cadre de l'*Avis de consultation de télécom 2011-77*. La société ne s'attend pas à ce que ces conclusions aient des répercussions importantes pour TELUS.

Lois provinciales visant la protection des consommateurs

Plusieurs provinces ont promulgué ou proposé des lois visant la protection des consommateurs abonnés aux services mobiles, qui exigent la divulgation de renseignements plus détaillés et une plus grande souplesse à l'expiration du contrat. Certaines lois s'appliquent également aux services filaires. Il se pourrait que différentes Administrations imposent des conditions différentes aux fournisseurs de services, ce qui pourrait entraîner une hausse des coûts opérationnels de TELUS.

Licences de radiocommunication réglementées par Industrie Canada

Toutes les communications mobiles reposent sur la transmission par ondes radio et nécessitent par conséquent un accès au spectre des radiofréquences. En vertu de la *Loi sur la radiocommunication*, Industrie Canada a le pouvoir de réglementer, de gérer et de contrôler l'attribution du spectre au Canada et l'octroi des licences pour l'utilisation des bandes de fréquences ou de voies radio à l'intérieur de différentes bandes de fréquences aux fournisseurs de services et aux utilisateurs privés. La transmission mobile de la voix et de données par téléphone cellulaire, par le biais de systèmes RMS (radio mobile spécialisée), RMSA (radio mobile spécialisée améliorée) et de services de communications personnelles (« SCP »), entre autres, nécessite une telle licence. Les licences des SCP et de téléphonie cellulaire de TELUS comportent diverses conditions telles que les suivantes :

- Répondre aux exigences canadiennes en matière de propriété au pays;
- Respecter les obligations concernant la couverture;
- Affecter au moins 2 % d'une part des produits d'exploitation des SCP et de téléphonie cellulaire à la recherche-développement;
- Veiller à la communication de l'information annuelle;
- Assurer le partage avec les concurrents des services d'itinérance et des emplacements d'antennes.

Bien que TELUS estime satisfaire dans l'ensemble aux conditions d'attribution de ses licences, rien ne garantit que les autorités considéreront qu'elle les a toutes respectées ou qu'en cas de défaut de sa part, une exemption lui sera

accordée ou encore que les coûts nécessaires à l'atteinte de la conformité ne seront pas importants. Des droits de concession de licence initiaux et des droits de renouvellement annuel doivent être versés à l'égard des licences n'ayant pas été obtenues dans le cadre d'une enchère de licences de spectre.

Restrictions à la propriété étrangère

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

En juin 2008, le Groupe d'étude sur les politiques en matière de concurrence a présenté son rapport final au ministre de l'Industrie. Le Groupe a formulé un certain nombre de recommandations visant à libéraliser les règles en matière de propriété étrangère régissant les secteurs des télécommunications et de la radiodiffusion. On décèle dans le discours du trône du gouvernement fédéral du 3 mars 2010 et le budget fédéral du 4 mars 2010 une intention d'ouvrir encore plus le secteur des services de télécommunications à l'investissement étranger. En juin 2010, Industrie Canada a proposé trois différentes options aux fins d'une consultation sur la levée des restrictions à la propriété étrangère imposées aux entreprises de télécommunications :

1. augmenter à 49 % la limite des investissements directs étrangers dans les entreprises de radiodiffusion et de télécommunications;
2. lever les restrictions pour les entreprises de télécommunications ayant une part de marché de 10 % ou moins en termes de produits d'exploitation;
3. supprimer complètement les restrictions à la propriété étrangère.

Dans le contexte de la consultation tenue par Industrie Canada, TELUS a proposé une quatrième option. Selon la société, si le gouvernement décide de lever les restrictions à la propriété étrangère, ces restrictions devraient être levées de façon symétrique pour toutes les entreprises de télécommunications et entreprises de distribution de radiodiffusion, et elles devraient continuer de s'appliquer aux radiodiffuseurs (p. ex. les fournisseurs de contenu). Selon la proposition faite par TELUS, une société intégrée verticalement qui offre à la fois des services de distribution et du contenu ne pourrait pas être détenue par une société étrangère. Une société intégrée verticalement qui choisit de vendre ses activités de distribution à un acheteur étranger doit s'assurer que le contenu qu'elle offre continuera à respecter les exigences de propriété et de contrôle canadiens.

Le 29 novembre 2011, le ministre de l'Industrie a indiqué que la publication des règles qui régiront les prochaines enchères de spectre avait été de nouveau reportée à plus tard. Entre-temps, il existe encore des incertitudes en ce qui concerne l'interprétation des règles en vigueur, en raison d'une décision du Cabinet fédéral. Le 10 décembre 2009, le gouverneur en conseil (au nom du Cabinet fédéral) a publié le décret C.P. 2009-2008 qui infirme la décision rendue par le CRTC (*Décision de télécom 2009-678*) le 29 octobre 2009, laquelle stipule que le nouveau fournisseur de services mobiles Globalive n'était pas en conformité avec les lois canadiennes sur la propriété étrangère, en raison des importants capitaux investis par Orascom Telecom, une société ayant son siège social en Égypte. Nonobstant la déclaration du gouverneur en conseil à l'effet que sa décision s'applique à Globalive en particulier, il semble bien qu'un nouveau précédent a été établi en ce qui concerne le relâchement des restrictions à la propriété étrangère dans les secteurs des télécommunications et de la radiodiffusion ainsi que dans d'autres secteurs auxquels le critère du « contrôle de fait » a été appliqué dans le passé. Le 8 janvier 2010, Public Mobile Inc., un nouveau venu sur le marché des services mobiles, a déposé une demande de révision judiciaire auprès de la Cour fédérale afin que soit infirmée la décision du gouverneur en conseil rendue le 10 décembre 2009, dans laquelle ce dernier déclare que Globalive est admissible à l'exercice d'activités en qualité d'entreprise canadienne de télécommunications.

Le gouvernement fédéral et Globalive ont contesté la demande de révision judiciaire de Public Mobile Inc. La Cour fédérale a rendu sa décision le 4 février 2011, annulant le décret qui infirmait la *Décision 2009-678* du CRTC. La contestation judiciaire de la décision du Cabinet fédéral a été infirmée par la Cour d'appel fédérale en juin 2011, et Public Mobile a présenté une demande visant à interjeter appel devant la Cour suprême du Canada.

Rien ne garantit que la levée de toute incertitude concernant l'interprétation des lois et règlements en vigueur à l'égard des restrictions à la propriété étrangère auxquels TELUS sera assujettie ou que leur éventuelle modification aura un effet favorable pour TELUS, ni que l'incertitude qui règne ne sera pas favorable pour les entreprises sous contrôle étranger qui exercent des activités au Canada à l'heure actuelle.

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

En ce qui concerne les restrictions à la propriété étrangère, TELUS ne s'oppose pas à l'élimination des restrictions à la propriété étrangère visant les télécommunications ou la distribution de contenu, tant que cette libéralisation est mise en œuvre de façon équitable et symétrique pour toutes les entreprises de télécommunications et entreprises de distribution de radiodiffusion.

10.4 Ressources humaines

Le succès de TELUS repose sur les compétences, l'expérience et l'engagement des membres de son équipe. Les entreprises du secteur des télécommunications se livrent une concurrence féroce pour recruter du personnel qualifié ayant des compétences en gestion d'entreprises ainsi que du personnel de première ligne. La perte d'employés clés, ou la détérioration du moral général et de l'engagement des employés découlant d'une réorganisation, de conventions collectives non réglées ou d'une réduction des coûts, pourrait avoir une incidence défavorable sur la croissance, les activités et la rentabilité de TELUS.

En raison de l'élargissement de la concurrence dans l'industrie des télécommunications, la société s'attend à ce que le risque lié au maintien de l'effectif continue d'être élevé en 2012. TELUS s'efforce d'attirer et de retenir des employés clés au moyen d'approches monétaires et non monétaires, de manière à maintenir et à améliorer le niveau d'engagement du personnel.

Atténuation des risques : La rémunération offerte par TELUS vise à appuyer une culture axée sur l'excellence du rendement et elle se fonde à la fois sur le marché et le rendement. Elle comporte :

- des primes de rendement versées aux employés qui sont directement liées à la rentabilité de la société ainsi qu'aux résultats individuels et résultats opérationnels de la société;
- des options sur actions offertes aux employés admissibles;
- des unités d'actions restreintes (« UAR ») et des unités d'actions liées au rendement (« UALR ») offertes aux employés admissibles;
- un régime d'achat d'actions à l'intention des employés de TELUS, qui est offert à tous les employés à plein temps et à temps partiel au Canada.

Les primes de rendement à moyen et à long terme (UAR, UALR et options sur actions) offertes aux employés clés comportent habituellement des périodes de trois ans pour l'acquisition des droits. La hausse de la valeur des actions de TELUS en 2010 et en 2011 a augmenté l'efficacité de ces incitatifs visant à fidéliser le personnel. Au besoin, TELUS poursuit la mise en œuvre de solutions ciblées visant à retenir les membres du personnel possédant des compétences rares sur le marché.

La société offre également un programme d'avantages du personnel aux termes duquel les employés peuvent choisir les composantes soins de santé, bien-être, mode de vie et retraite qui conviennent le mieux à leurs besoins individuels et aux besoins de leur famille.

En assurant le caractère concurrentiel du programme de rémunération et d'avantages du personnel de TELUS, la société cherche à attirer et à retenir du personnel clé. En ce qui concerne le programme continu de gestion des coûts, la société espère gérer le degré d'engagement grâce à des communications directes et franches avec tous les membres du personnel. En 2011, l'indice de participation des employés a augmenté de 1 300 points de base, soit un indicateur positif qui, selon la direction, découle des facteurs suivants :

- les communications accrues avec le personnel de première ligne;
- l'attention portée au service à la clientèle et au soutien additionnel fourni à cette dernière par les membres de l'équipe de service à la clientèle;
- les succès réalisés sur le marché en raison de l'offre de produits et services novateurs par l'intermédiaire des réseaux mobiles et filaires améliorés de TELUS.

TELUS continuera à se pencher sur d'autres facteurs non monétaires qui sont clairement liés à l'engagement du personnel, soit :

- la gestion du rendement;
- les perspectives de carrière;
- la formation et le perfectionnement;
- la reconnaissance;
- le programme Styles de travail (qui facilite le travail à domicile ou dans d'autres emplacements).

Négociations collectives

En juin 2011, les membres du Syndicat des travailleurs(euses) en télécommunications ont ratifié une nouvelle convention collective, qui est entrée en vigueur le 9 juin et prendra fin à la fin de 2015. La convention prévoit des hausses de salaire de 1,5 % le 1er juillet 2011, de 2,0 % les 1er juillet 2012, 2013 et 2014, et de 2,5 % le 1er juillet 2015. La convention prévoit aussi un ajustement au coût de la vie d'au plus 1 % le 1er janvier 2015, qui aura uniquement prise d'effet si l'indice des prix à la consommation pour l'ensemble du Canada excède 3 %. Cette convention couvre environ 11 250 membres actifs au 31 décembre 2011.

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

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

10.5 Risques liés aux processus

Systèmes et processus

TELUS a mis en œuvre de nombreuses initiatives complexes visant à modifier ses systèmes et ses processus. Il n'existe aucune certitude que la mise en œuvre de l'ensemble des initiatives de conversion des systèmes et modification des processus de TELUS, y compris celles requises pour tenir compte des modifications apportées aux régimes de taxe de vente provinciaux, sera couronnée de succès, ni que la société disposera de la main-d'œuvre qualifiée nécessaire pour mener à terme les principales initiatives prévues en 2012 et par la suite. Il y a également un risque que certains projets soient reportés ou annulés et que les avantages susceptibles de découler de ces projets se concrétisent plus tard ou ne se concrétisent pas.

Atténuation des risques : En règle générale, TELUS s'efforce d'établir les priorités liées au développement de systèmes d'une manière optimale. Dans le cadre de sa démarche aux fins de la gestion des projets, la société applique un processus d'établissement des risques rigoureux ainsi que des plans d'urgence, et elle assure une gestion complète de la portée du projet, du contrôle des changements, des ressources et de la qualité. Pour établir l'assurance de la qualité de la solution, la société doit procéder à des essais exhaustifs au chapitre de la fonctionnalité, de la performance et de la garantie à l'égard des produits opérationnels, et elle doit tirer parti des leçons retenues. Par ailleurs, TELUS s'efforce dans bien des cas de s'assurer que ses processus de planification aux fins de la poursuite des activités sont en place et que son centre des opérations d'urgence est bien préparé avant de procéder à d'importantes conversions des systèmes.

Contrats d'entreprise de grande envergure

L'efficacité opérationnelle et les résultats de TELUS pourraient être touchés de façon défavorable par les défis que pose la mise en œuvre (ou la mise en œuvre inefficace) de contrats d'entreprise de grande envergure, qui peuvent être caractérisés par la survenance de crédits au titre des services faisant baisser les produits opérationnels, par des coûts initiaux et des dépenses d'investissement élevés, ainsi que par le besoin de prévoir et de comprendre les exigences complexes et multiples des entreprises clientes et des parties prenantes, et de satisfaire à ces exigences. Il n'existe aucune certitude que la mise en place d'un service se déroulera conformément au plan établi, ni que les économies prévues seront réalisées, ce qui pourrait influer sur le rendement du capital investi ou sur les marges désirées. La société pourrait également être limitée par l'effectif disponible, par les ressources informatiques et par la collaboration des fournisseurs de services existants, ce qui pourrait limiter le nombre de contrats importants pouvant être mis en œuvre au cours d'une période donnée ou accroître le coût pour TELUS lié à ces mises en œuvre.

Atténuation des risques : TELUS a acquis de l'expérience en ce qui a trait à la mise en œuvre de nombreux contrats d'entreprise d'envergure au cours des dernières années et elle entend se consacrer à la mise en œuvre d'autres contrats d'entreprise de grande envergure obtenus récemment. De plus, la société entend devenir plus sélective quant aux nouveaux contrats de grande envergure pour lesquels elle soumissionnera et elle prévoit continuer à se concentrer sur le marché des PME.

TELUS continue à réaliser les avantages découlant des réorganisations internes, notamment la consolidation de fonctions, à savoir *Stratégie de technologie* ainsi que *Activités technologiques*, et la consolidation de certaines autres fonctions. Les avantages futurs prévus découlant de cette réorganisation incluent notamment la rationalisation des activités, le déploiement plus efficace des technologies et des systèmes de soutien, un bon rapport coût/efficacité, un service à la clientèle amélioré, ainsi qu'une capacité accrue aux fins de la mise en œuvre de contrats d'entreprise de grande envergure. TELUS applique des pratiques standards de l'industrie aux fins de la gestion rigoureuse des projets; elle a notamment recours à un processus de gouvernance et de surveillance des projets par les cadres dirigeants; elle utilise des ressources, des outils et des processus de soutien appropriés aux fins des projets; elle procède à des évaluations proactives des risques liés aux projets et formule des plans afin d'atténuer ces risques. TELUS effectue également des examens indépendants des projets et des vérifications internes, afin de faciliter le suivi des progrès accomplis et de cerner les questions susceptibles de nécessiter davantage d'efforts, et de mettre en évidence les problèmes systémiques et les leçons apprises à l'égard de la mise en œuvre qui peuvent être partagées entre les divers projets.

Réorganisations

Dans le cadre de son programme d'efficacité opérationnelle, la société entreprend chaque année diverses activités de consolidation, de rationalisation et d'intégration opérationnelle, qui visent à accroître la productivité opérationnelle et la compétitivité de la société. Il n'existe aucune certitude que les initiatives au titre du programme d'efficacité opérationnelle seront toutes menées à terme, ni que ces initiatives procureront les avantages prévus ou qu'elles n'auront pas

une incidence défavorable sur le rendement opérationnel, sur l'engagement du personnel, sur les résultats financiers ainsi que sur le service à la clientèle.

Atténuation des risques : TELUS surveille et gère étroitement les changements organisationnels par l'entremise de la fonction de transformation de l'entreprise, en tirant parti de l'expertise, des connaissances et des meilleures pratiques acquises dans le cadre de nombreuses activités de fusion et d'intégration ainsi que des réorganisations visant une amélioration de l'efficacité ayant eu lieu au cours des dernières années.

Établissements à l'étranger

Veiller à la poursuite de ses activités à l'échelle internationale présente des risques uniques pour TELUS, y compris des risques propres au pays (tels que des régimes politiques, juridiques et réglementaires différents et des valeurs culturelles différentes), une absence de diversité au chapitre des emplacements géographiques, la concentration de la clientèle, les différents régimes d'imposition, les défis que posent différentes infrastructures et ceux liés à la sécurité, les risques liés aux catastrophes naturelles et la fréquence à laquelle celles-ci se produisent, ainsi que le recours à des processus liés aux systèmes qui peuvent être appliqués à divers fuseaux horaires et pays et diverses cultures. Il n'existe aucune certitude que les initiatives à l'échelle internationale et les efforts visant à atténuer les risques procureront les avantages et les efficacités prévus, ni que d'importantes difficultés ne découleront pas de la combinaison d'équipes de direction et de cultures différentes, facteurs qui pourraient avoir une incidence défavorable sur les résultats opérationnels et les résultats financiers.

Atténuation des risques : La stratégie de TELUS vise à améliorer la diversité et la répartition géographique de ses activités, ainsi que sa clientèle et la conduite des activités d'impartition des processus d'affaires. Au cours des dernières années, TELUS a élargi ses activités au-delà des Philippines pour inclure des établissements situés en Inde, en Amérique centrale, dans la région des Caraïbes et dans l'État du Nevada aux États-Unis. L'expansion continue des activités à l'échelle internationale fournit à TELUS une plus grande diversité géographique, répartit les risques d'ordre politique entre les pays étrangers, donne à la société la capacité voulue pour servir ses clients dans différentes langues et dans différents fuseaux horaires et lui permet de transférer ses activités en cas d'urgence, grâce à son plan de redondance des réseaux et à son plan d'urgence. La société continue à collaborer avec les membres de son groupe à l'échelle internationale afin d'accroître ses meilleures pratiques au chapitre des activités opérationnelles, d'effectuer l'intégration et l'alignement des activités à l'étranger et au Canada, le cas échéant, et de s'assurer que les contrôles internes sont mis en œuvre, soumis à des tests et maintenus et qu'ils font l'objet d'une surveillance. TELUS a également mis en place un programme de couverture du risque de change afin de gérer certaines expositions au change.

Intégration des acquisitions

Les activités faisant suite aux fusions et aux acquisitions comprennent l'examen et l'harmonisation des méthodes comptables, la mutation du personnel, l'intégration des systèmes informatiques, l'optimisation des services offerts et l'établissement de contrôles liés aux nouvelles activités. Il se peut que ces activités ne soient pas effectuées de manière efficiente et efficace, ce qui pourrait avoir une incidence défavorable sur les niveaux de services, sur la situation concurrentielle et sur les résultats financiers.

Atténuation des risques : TELUS possède une équipe qui s'occupe des activités d'intégration postfusion. L'équipe responsable des activités d'intégration postfusion applique un modèle d'intégration fondé sur les leçons retenues lors des nombreuses activités d'intégration postacquisition effectuées dans le passé. Ce modèle rehausse et accélère la normalisation des processus d'affaires de TELUS et cherche à préserver les qualités uniques des activités acquises. Les activités d'intégration postfusion prévoient un processus d'analyse et de planification stratégiques avant la conclusion de l'opération; une fois l'opération conclue, l'équipe procède à la mise en œuvre d'un plan. Les plans initiaux font l'objet de réévaluations et d'évaluations régulières en fonction des commentaires en temps opportun fournis par les équipes responsables de l'intégration.

Protection des données

Certaines initiatives de la société au titre de l'efficacité opérationnelle se fondent sur la délocalisation de processus internes vers TELUS International et tirent parti des services fournis par des partenaires au pays et à l'étranger. Pour qu'elles soient efficaces, les activités de délocalisation et les relations avec les partenaires exigent de TELUS qu'elle procure un accès aux données de la société. L'accès à distance aux données de TELUS pourrait entraîner la perte de données, la compromission de données ou l'accès à celles-ci par des tiers susceptibles de s'en servir à des fins inappropriées, ce qui risque d'avoir une incidence défavorable sur la position concurrentielle, les résultats financiers et la marque de la société.

Atténuation des risques : Une composante essentielle de la stratégie de TELUS vise à faire en sorte que les données résident dans les installations de TELUS au Canada et à déployer l'infrastructure requise pour prendre en charge la connectivité des partenaires afin de leur permettre de visualiser les systèmes de TELUS. TELUS International et les partenaires visualisent les données à distance sans que celles-ci n'aient besoin d'être stockées dans leurs systèmes localement.

Une autre composante essentielle de la stratégie de TELUS concerne la conformité aux normes PCI (d'après l'anglais *payment card industry*) du secteur des cartes de paiement, un ensemble de normes rigoureuses qui tire parti de la technologie de pointe en matière de sécurité, notamment le chiffrement, pour protéger l'information liée aux cartes de crédit des clients. Ces fonctionnalités sont mises en œuvre par TELUS et TELUS International conformément au programme continu de certification PCI.

10.6 Exigences en matière de financement et d'endettement

Si le financement actuel est insuffisant pour couvrir les exigences en matière de financement, cela pourrait nuire au plan d'affaires et à la croissance de TELUS

Des facteurs de risque tels que les perturbations dans les marchés financiers, les craintes liées à la crise de la dette souveraine en Europe, la multiplication des règlements sur la capitalisation bancaire, la réduction du nombre de prêts alloués en général, ainsi que le nombre moindre de banques à charte canadiennes actives en raison d'une baisse d'activités ou de regroupements pourraient réduire les capitaux disponibles ou accroître le coût de ces capitaux pour les entreprises émettrices de valeurs ayant une cote élevée de solvabilité telles que TELUS. Les conditions dans les marchés financiers externes pourraient possiblement nuire à la capacité de la société d'effectuer des investissements stratégiques et de financer ses dépenses d'investissement continues.

Atténuation des risques : TELUS pourrait financer ses besoins en capital futurs au moyen de fonds autogénérés, d'emprunts au titre de la tranche inutilisée de sa facilité de crédit bancaire, de l'utilisation de créances clients titrisées ou de papier commercial, ou de l'émission de titres de créance ou de participation. Au 31 décembre 2011, TELUS pouvait émettre un montant de 2,5 milliards de dollars de titres de créance ou de participation en vertu d'un prospectus préalable de base, en vigueur jusqu'en novembre 2013. TELUS est d'avis que le respect de ses politiques financières et les cotes de crédit de première qualité qui en résultent, conjugués aux efforts déployés pour maintenir des relations constructives avec les banques, les investisseurs et les agences de notation, continuent à contribuer à lui donner un accès raisonnable aux marchés financiers.

En 2011, la société a renouvelé sa facilité de crédit de 2 milliards de dollars, dont l'échéance est maintenant le 3 novembre 2016. Au 31 décembre 2011, un montant de 1,2 milliard de dollars était disponible. Cette facilité permet à la société de continuer à atteindre l'un de ses objectifs financiers, à savoir le maintien de liquidités inutilisées d'au moins 1 milliard de dollars. Comme il est décrit à la *rubrique 7.6, « Vente de créances clients »*, TELUS Communications Inc. (« TCI ») est également partie à une convention conclue avec une fiducie de titrisation sans lien de dépendance, en vertu de laquelle elle peut vendre une participation dans certaines de ses créances clients, pour un produit maximal de 500 millions de dollars. Au 31 décembre 2011, TCI avait reçu un produit en espèces totalisant 400 millions de dollars, la tranche restante du produit pouvant être reçue étant de 100 millions de dollars. TCI doit maintenir une cote de crédit de DBRS Ltd. d'au moins BBB (faible), sinon

la société pourrait être tenue de freiner le programme de vente avant l'arrivée à l'échéance de la convention le 1er août 2014.

Capacité à refinancer les dettes arrivant à échéance
Au 31 décembre 2011, les seuls titres de créance à long terme importants arrivant à échéance en 2012 sont les billets à 4,50 % d'un montant de 300 millions de dollars échéant le 15 mars 2012. TELUS a aussi recours à un programme de papier commercial (d'un montant maximal de 1,2 milliard de dollars), qui lui permet d'avoir accès à du financement à faible coût. Au 31 décembre 2011, TELUS avait émis du papier commercial pour un montant de 766 millions de dollars, qui aura besoin d'être refinancé sur une base continue afin de réaliser les économies liées aux emprunts contractés en vertu de la facilité de crédit échéant en 2016. Les conditions sur les marchés financiers pourraient empêcher le renouvellement du papier commercial à des taux raisonnables.

Atténuation des risques : En raison de ses activités de financement fructueuses en 2011 (se reporter à la *rubrique 7.3*), TELUS a refinancé 1,1 milliard de dollars de titres de créance arrivant à échéance le 1er juin 2011, y compris les swaps de devises connexes. TELUS a émis 600 millions de dollars de billets à 3,65 % échéant le 25 mai 2016 ainsi que du papier commercial d'un montant de 500 millions de dollars afin de rembourser les titres de créance. Ce refinancement a considérablement réduit le coût de la dette, par rapport au taux effectif de 8,5 % lié aux billets arrivés à échéance. Le programme de papier commercial de la société est entièrement adossé à la facilité de crédit échéant en 2016. Il se pourrait que TELUS émette d'autres titres de créance à long terme pour refinancer les 300 millions de dollars de billets arrivant à échéance en mars 2012, mais les facilités de crédit inutilisées de la société sont suffisantes pour lui permettre de refinancer ces billets sans devoir accéder aux marchés des titres de créance à long terme. Au 31 décembre 2011, la dette à long terme de TELUS était de 6,6 milliards de dollars, et les échéances de cette dette s'échelonnent entre 2012 et 2025 (se reporter à la *rubrique 4.3* en ce qui concerne les échéances relatives au capital de la dette).

Une baisse des cotes de crédit de TELUS pourrait avoir une incidence sur le coût du capital et sur l'accès de la société à des capitaux
Une baisse des cotes de crédit de TELUS ou de TCI pourrait avoir une incidence sur le coût du capital et sur l'accès de TELUS à des capitaux. Rien ne garantit que TELUS pourra maintenir ou améliorer ses cotes de crédit actuelles.

Atténuation des risques : TELUS cherche à maintenir des cotes de crédit se situant entre BBB+ et A–, ou l'équivalent. Les quatre agences de notation chargées d'évaluer TELUS accordent actuellement des cotes qui sont conformes aux cotes visées, et des perspectives ou tendances stables et elles ont confirmé les cotes de TELUS. TELUS a mis en œuvre des politiques financières qui l'aident à maintenir ou à améliorer ses cotes de crédit actuelles (se reporter à la *rubrique 7.4, « Mesures de la situation de trésorerie et des sources de financement »*).

Des flux de trésorerie disponibles inférieurs aux prévisions pourraient réduire la capacité de la société à investir dans des activités ou à réduire sa dette
TELUS s'attend à générer des flux de trésorerie disponibles se situant entre 1,2 milliard de dollars et 1,4 milliard de dollars en 2012, après avoir engagé des dépenses d'investissement d'environ 1,85 milliard de dollars. (Se reporter à la définition des flux de trésorerie disponibles présentée à la *rubrique 11.2*.) Les enchères de spectre visant la bande de fréquence de 700 MHz qui sont prévues pour la fin de 2012 ou le début de 2013 entraîneront une réduction des flux de trésorerie disponibles. Les flux de trésorerie disponibles serviront notamment à verser des dividendes aux actionnaires de la société. Même si la société s'attend à ce que les flux de trésorerie prévus soient plus que suffisants pour satisfaire ses besoins actuels et respecter sa politique financière, la capacité de TELUS d'investir dans ses activités pour assurer sa croissance future pourrait s'en trouver limitée. Comme il est décrit à la *rubrique 1.5*, la capitalisation des régimes de retraite à prestations définies et les hausses des taux d'imposition des sociétés dans l'avenir réduiront les flux de trésorerie après impôt que la société aurait autrement pu utiliser afin de fournir un rendement du capital investi aux actionnaires de la société. Si les résultats réels diffèrent des attentes de TELUS, rien ne garantit que TELUS ne devra pas modifier ses plans de financement, y compris son intention de verser des dividendes selon le ratio de distribution cible.

Atténuation des risques : Le conseil d'administration de TELUS examine le taux de dividende chaque trimestre, en fonction de nombreux facteurs incluant un ratio de dividende cible de 55 % à 65 % des bénéfices nets prévisibles, sur une base prospective. À la suite de ces examens, TELUS a annoncé trois hausses du dividende trimestriel en 2011 et au début de 2012, qui représentent trois des six hausses semestrielles prévues jusqu'en 2013, annoncées par la société en mai 2011. Les hausses de dividendes, qui sont normalement déclarées en mai et en novembre, se situent autour de 10 % annuellement et elles ne sont pas nécessairement représentatives des hausses de dividendes ultérieures à 2013. En se fondant sur les hausses annoncées du dividende le 21 février 2012 et les 325 millions d'actions en circulation, le montant total des paiements de dividende s'élèverait à environ 774 millions de dollars en 2012.

Instruments financiers
Les instruments financiers de la société et la nature des risques de crédit, de liquidité et de marché auxquels ces instruments pourraient être assujettis sont décrits à Instruments financiers, à la *rubrique 7.8*.

10.7 Questions fiscales

Les montants relatifs à l'impôt et aux taxes à la consommation, y compris la charge d'impôt, pourraient varier considérablement des montants prévus
Les activités de TELUS sont complexes, et les interprétations, les règlements et les lois liés à l'impôt s'appliquant à TELUS sont constamment susceptibles de changer. Qui plus est, la mise en œuvre de nouvelles lois revêt en soi un caractère complexe, notamment en ce qui a trait à l'exécution mettant en cause plusieurs systèmes et aux interprétations relatives à l'application de nouvelles règles à des transactions, produits et services précis. La société perçoit et verse des montants importants de taxes à la consommation, telles que les taxes de vente et d'utilisation, les taxes de vente harmonisées, la taxe sur les produits et services (« TPS ») et des taxes à valeur ajoutée, à diverses autorités fiscales. Les récentes mesures prises par certaines provinces canadiennes ont entraîné d'importants changements à cet égard. Ainsi, en 2010, la Colombie-Britannique et l'Ontario ont toutes deux modifié leurs régimes provinciaux de taxe de vente et mis en place une taxe de vente harmonisée avec la TPS fédérale. Lors de la mise en œuvre des changements requis, 70 applications ou systèmes ont été modifiés, pour un coût totalisant plus de 9 millions de dollars. Par suite du référendum tenu en 2011, le gouvernement de la Colombie-Britannique devra rétablir son régime de taxe de vente provincial, ce qui se répercutera sur la plupart de ces systèmes et entraînera des coûts de mise en œuvre estimatifs se situant entre 5 millions de dollars et 6 millions de dollars.

La société comptabilise et paie des centaines de millions de dollars en impôt sur le bénéfice et a également des passifs d'impôt différé importants et des charges d'impôt importantes. Les montants d'impôt sur le bénéfice sont basés sur les estimations formulées par la direction de TELUS au moyen de méthodes comptables qui prévoient la comptabilisation de l'avantage relatif à une position fiscale lorsqu'il est plus probable qu'improbable que cette dernière sera confirmée après son examen. L'avantage est mesuré en fonction du montant que la société prévoit réaliser lors du règlement définitif avec les autorités fiscales. 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. Comme il est mentionné à la *rubrique 1.5, « Objectifs financiers et opérationnels pour 2012 »*, TELUS prévoit effectuer des paiements d'impôt en trésorerie, déduction faite des économies, d'environ 150 millions de dollars à 200 millions de dollars en 2012. Le taux d'imposition combiné prévu par la loi devrait être d'environ 25 % à 26 % pour 2012. 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 ou la réalisation des actifs d'impôt différé est incertain, car il dépend du bénéfice futur de TELUS et d'autres événements. Les montants de passifs d'impôt différé sont eux aussi incertains, car ils se fondent sur les taux d'imposition futurs pratiquement en vigueur qui

ont alors prise d'effet et qui peuvent être modifiés par les gouvernements. Les montants des paiements d'impôt en trésorerie et des passifs d'impôt différé se basent également sur la composition prévue des produits opérationnels de la société tirés de ses diverses activités, laquelle est susceptible de changer.

Les activités de vérification et de révision de l'Agence du revenu du Canada et des autres autorités fiscales provinciales ont une incidence sur le calcul définitif des montants réels des taxes à la consommation à payer ou à recevoir, de l'impôt sur le bénéfice à payer ou à recevoir, des passifs d'impôt différé et de la charge d'impôt sur le bénéfice. 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. En se basant sur son expérience, la direction est d'avis que les autorités fiscales assurent un suivi plus rigoureux des questions fiscales perçues et qu'elles ont accru leurs ressources à ces fins. L'incertitude liée à l'économie n'a fait qu'exacerber la situation.

Afin de fournir des solutions exhaustives à ses clients canadiens qui exercent des activités dans des pays étrangers, la société a conclu d'autres accords aux fins de la prestation de services dans ces pays. Ces activités, de même que l'impartition de certains processus d'affaires, se sont traduites par une plus grande présence de la société aux États-Unis, au Royaume-Uni, aux Philippines, au Guatemala, au El Salvador, à la Barbade et en Inde, et ont accru l'exposition de la société à divers régimes fiscaux.

En règle générale, chacun de ces pays a ses propres particularités sur le plan fiscal (notamment la taxe à valeur ajoutée, la taxe sur les recettes brutes ou l'impôt sur le bénéfice), ses propres lois et conventions fiscales avec le Canada, ainsi qu'une monnaie et des langues différentes. Outre les différences habituelles, le secteur des télécommunications fait face à des enjeux uniques qui créent de l'incertitude quant à l'application des impôts ou à leur séparation entre les administrations fiscales au pays et à l'étranger. Les activités d'expansion de TELUS à l'étranger ont par conséquent accru le risque d'ordre fiscal de la société, tant d'un point de vue financier que de celui de sa réputation.

Atténuation des risques : La société a mis en œuvre une politique exhaustive en matière de code de conduite fiscal et de gestion des risques que le conseil d'administration a adoptée. Cette politique énonce les principes qui sous-tendent et qui orientent le rôle des membres de l'équipe, leurs responsabilités, leur conduite personnelle, la façon d'exercer des activités en tenant compte des lois fiscales et les approches en matière de relations de travail avec les autorités fiscales externes et les conseillers externes. Cette politique reconnaît la nécessité de s'assurer que TELUS respecte les lois fiscales, conformément à ses droits en tant que contribuable dans les divers pays où elle exerce des activités. Les composantes nécessaires pour assurer le contrôle et l'atténuation du risque fiscal sont énoncées dans la politique, tout comme le processus de délégation de pouvoirs à la direction en ce qui concerne les questions fiscales et les lignes directrices en matière de communications avec le conseil d'administration et le comité d'audit.

Pour assurer le respect de cette politique, la société a un service interne de fiscalité regroupant des professionnels qui ont une formation en gestion de la fiscalité et qui maintiennent une base de connaissances à jour sur les faits nouveaux liés à la loi canadienne, aux interprétations et à la jurisprudence. TELUS a également une équipe mondiale de professionnels chevronnés qui possède des connaissances sur les lois fiscales aux États-Unis et dans d'autres pays, et elle a par ailleurs recours aux services de conseillers externes situés aux États-Unis et dans d'autres pays, qui lui fournissent des conseils fiscaux et évaluent les problèmes et les risques en matière de fiscalité étrangère. Ces équipes procèdent à l'examen des systèmes et des processus afin d'assurer leur conformité aux lois et règlements fiscaux au pays ainsi qu'aux lois et règlements fiscaux internationaux applicables. Elles sont également responsables des activités spécialisées liées à la comptabilisation de l'impôt sur le bénéfice et elles doivent par conséquent demeurer au courant des faits nouveaux en matière de comptabilité fiscale et mettre en œuvre les mesures pertinentes qui s'imposent.

Le service de la fiscalité de la société procède à un examen continu des transactions significatives de la société, dans le cadre duquel il évalue les transactions inhabituelles ou les transactions non récurrentes en se fondant sur diverses perspectives axées sur les risques. Les risques d'ordre fiscal liés aux transactions sont communiqués régulièrement à un conseiller fiscal qui les réévalue afin de vérifier les évaluations initiales des risques qui en ont été faites. Les conseillers fiscaux externes examinent régulièrement les transactions importantes et celles d'envergure internationale, et la société peut également faire appel à d'autres tiers conseillers pour obtenir leur point de vue sur l'exigibilité de l'impôt. En 2011, la société a mis en œuvre la deuxième phase de son programme à l'échelle de l'entreprise, de manière à examiner sa structure, ses systèmes et ses processus actuels aux fins des activités internationales et d'élaborer un nouveau mode de fonctionnement qui atténuera les risques d'ordre réglementaire, juridique et fiscal, tout en poursuivant son expansion internationale. Au besoin, la société retient les services de conseillers externes afin d'obtenir leur avis ainsi que leur aide pour préparer ou revoir ses déclarations fiscales, aux fins de la conformité aux lois fiscales, dans tous leurs aspects significatifs, dans les pays autres que le Canada où elle effectue des transactions importantes. La fonction interne de fiscalité de TELUS revoit les conseils et les déclarations fiscales fournis par ces conseillers afin d'établir leur caractère raisonnable.

10.8 Santé, sécurité et environnement

Sécurité, bien-être et santé des membres de l'équipe

Le temps de travail perdu découlant d'une blessure ou de troubles psychologiques affligeant des membres de l'équipe TELUS peut avoir une incidence défavorable sur la productivité de la société ainsi que sur les coûts liés aux programmes d'avantages du personnel.

Atténuation des risques : Pour réduire au minimum les absences en milieu de travail, TELUS favorise une démarche globale et proactive à l'égard de la santé des membres de son équipe en offrant des programmes complets comme des programmes de bien-être, des programmes à l'intention des handicapés, des programmes d'ergonomie ainsi que des programmes d'aide aux employés. Afin d'encourager des pratiques en matière de sécurité au travail, la société dispose de programmes de longue date visant à fournir de la formation et de l'orientation aux membres de son équipe, ainsi qu'aux entrepreneurs et fournisseurs qui ont accès aux installations de TELUS. Outre la promotion de l'activité physique et le programme de dépistage, la stratégie en matière de bien-être prévoit un programme de soutien et de formation exhaustif à l'intention des cadres, qui inclut des programmes de soutien de l'équipe en milieu de travail et des programmes de counseling à court terme et à long terme s'adressant aux membres de l'équipe sur une base individuelle. Toutefois, rien ne garantit que ces programmes et pratiques en matière de santé et de sécurité se révéleront efficaces dans toutes les situations qui se présenteront.

Préoccupations relatives aux émissions de radiofréquences

Les téléphones cellulaires émettent de faibles champs magnétiques de radiofréquences non ionisants. Un petit nombre d'études épidémiologiques ont démontré que l'exposition à des champs de radiofréquences pouvait être liée à certains types de cancer, tandis que d'autres études n'ont pas confirmé cette association. Par ailleurs, des études en laboratoire et des études concernant le cancer chez les animaux n'ont trouvé aucune preuve que les champs de radiofréquences auxquels sont exposés des rongeurs en laboratoire sont cancérigènes et endommagent l'ADN.

En mai 2011, le Centre international de Recherche sur le Cancer (« CIRC ») a noté qu'une association positive avait été observée entre l'utilisation intensive à long terme des appareils de téléphonie mobile et certains cancers du cerveau, pour laquelle une interprétation causale est considérée comme plausible, mais ce hasard, ces biais et ces facteurs confusionnels n'ont pas pu être raisonnablement écartés. Le CIRC a classé les champs électromagnétiques de radiofréquences émis par les téléphones cellulaires comme étant potentiellement cancérigènes pour les humains. Ce classement comprend 267 éléments tels que le chloroforme, le café et le nickel. Le CIRC a également demandé que d'autres études concernant l'utilisation intensive à long terme des appareils de téléphonie mobile soient faites.

En octobre 2011, Santé Canada a mis à jour ses conseils concernant la sécurité des téléphones cellulaires et des stations de base. Selon le ministère, le lien entre l'exposition aux émissions de radiofréquences et les risques de cancer est loin d'être concluant, et des recherches plus approfondies s'imposent. Le CIRC et Santé Canada ont avisé les utilisateurs de cellulaires qu'ils peuvent prendre des mesures pratiques pour réduire leur exposition aux émissions de

radiofréquences, en limitant la durée de leurs appels au moyen de cellulaires, en utilisant des appareils mains libres et en remplaçant leurs appels au moyen de cellulaires par la messagerie textuelle. De plus, Santé Canada encourage les parents à prendre ces mesures pour réduire l'exposition de leurs enfants aux émissions de radiofréquences émises par les cellulaires, puisque les enfants sont généralement plus sensibles à divers agents environnementaux.

Il n'y a aucune garantie que les futures études sur la santé, la réglementation gouvernementale ou les préoccupations des consommateurs relativement aux effets sur la santé des émissions de radiofréquences n'auront pas d'incidences défavorables sur les activités ni sur les perspectives de TELUS. Par exemple, les appréhensions du public pourraient réduire la croissance du nombre d'abonnés et l'utilisation des services et augmenter les coûts par suite de modifications apportées aux appareils, du déplacement de pylônes de transmission mobile, de la prise en compte d'un plus grand nombre d'exigences juridiques et de poursuites en responsabilité liées aux produits. TELUS continue à surveiller les faits nouveaux dans ce domaine.

Atténuation des risques : Industrie Canada est responsable de l'établissement de limites de sécurité liées aux niveaux de transmission des dispositifs radio. TELUS est d'avis que les appareils qu'elle vend, de même que ses stations de base et les autres appareils connexes, répondent à toutes les normes de sécurité applicables établies par les gouvernements du Canada et des États-Unis.

Inquiétudes à l'égard des questions touchant la contamination d'un bien ou d'un terrain et des risques connexes sur la santé humaine ou la faune

Pour exercer ses activités, TELUS possède ou loue un grand nombre de propriétés. La présence de systèmes d'alimentation au carburant devant servir comme source d'énergie de secours assure la fourniture d'un service fiable, mais elle constitue également un risque environnemental pour la société. Des déversements ou des émissions du carburant contenu dans ces systèmes se sont occasionnellement produits au cours des dernières années, mais une part importante de ce risque est liée aux coûts de nettoyage des emplacements contaminés par d'anciennes pratiques de TELUS ou par les propriétaires précédents. Les risques environnementaux de TELUS n'ont pas changé de façon importante en 2011. Même si TELUS prend des mesures proactives pour reconnaître et atténuer les risques environnementaux et a recours à un système de gestion environnementale solide fondé sur les normes ISO 14001:2004, rien ne garantit que des incidents environnementaux précis n'auront aucune incidence sur les activités de TELUS dans l'avenir.

Atténuation des risques : Les risques environnementaux auxquels TELUS est exposée sont considérés comme étant non significatifs pour ses résultats financiers, mais ils sont importants du point de vue de la responsabilité d'entreprise, que TELUS prend très au sérieux. Une piètre performance au chapitre de l'environnement ou une atténuation inefficace du risque environnemental pourraient avoir des incidences défavorables sur le plan juridique et en ce qui concerne la marque et les relations avec la collectivité. Le système de gestion environnementale de la société a été élaboré de manière à identifier et à prioriser ces risques de façon proactive. Afin de tenir compte des risques liés aux systèmes d'alimentation au carburant, la société a mis en œuvre un programme visant l'installation de matériel de confinement et de surveillance aux emplacements dotés de systèmes dont la taille justifie une telle surveillance. De plus amples renseignements sur les risques environnementaux auxquels TELUS est exposée et sur les mesures prises pour atténuer ces risques sont présentés dans le rapport de TELUS sur la responsabilité sociale de l'entreprise, sur le site Web de la société (telus.com/csr).

Inquiétudes à l'égard du changement climatique

Le point de vue général du milieu scientifique mondial est que les sources anthropiques de gaz à effet de serre telles que les émissions d'équivalent CO_2 accélèrent possiblement la vitesse à laquelle le changement climatique se produit à l'échelle mondiale. Ce changement constitue un risque qui pourrait influer sur les activités commerciales de TELUS. Les émissions d'équivalent CO_2 par TELUS en Amérique du Nord demeurent relativement stables, une très faible variation ayant été enregistrée depuis que la société a commencé à mesurer ces émissions. La société estime que le niveau de ces émissions en 2011 sera semblable à celui enregistré en 2010, soit environ 350 000 tonnes. La société publiera les données finales totales pour 2011 dans son rapport sur la responsabilité sociale de l'entreprise de 2011.

Atténuation des risques : En 2010, TELUS a annoncé sa stratégie liée au changement climatique, qui comporte une composante atténuation visant la réduction de sa consommation d'énergie et de ses émissions d'équivalent CO_2, une composante adaptation visant l'atténuation des répercussions du changement climatique sur les activités de TELUS, et une composante innovation, qui aide les clients et les collectivités à atteindre leurs objectifs liés au changement climatique à l'aide des solutions technologiques et solutions de services de TELUS. Les objectifs stratégiques de TELUS sont les suivants : réduction, d'ici 2020, de 25 % des émissions d'équivalent CO_2 par rapport aux niveaux de 2009 et réduction de 10 % de sa consommation d'énergie au cours de la même période de temps. À cette fin, la société compte effectuer des mises à niveau pour accroître l'efficacité de ses réseaux, mettre en œuvre un processus de transformation de ses biens immobiliers, satisfaire à l'exigence selon laquelle tous les nouveaux immeubles construits doivent satisfaire aux exigences de certification LEED, procéder à la mise à niveau des technologies internes, avoir recours à des technologies de virtualisation des serveurs, avoir davantage recours à des systèmes de téléconférence et de vidéoconférence, mettre en œuvre un processus de transformation du parc de véhicules et mettre en œuvre un programme de sensibilisation des employés. TELUS mesure ses émissions annuelles par rapport à ses objectifs et elle cherche constamment à mettre en œuvre des stratégies dans le cadre de son programme d'efficacité opérationnelle, afin de l'aider à atteindre ses objectifs.

Préoccupations concernant les déchets électroniques

Il incombe à TELUS de s'assurer de la mise hors service appropriée de l'équipement qu'elle utilise ou qu'elle vend, à la fin de sa durée d'utilité. Les déchets électroniques qui ne sont pas gérés de façon appropriée pourraient se retrouver dans un site d'enfouissement ou dans des pays en développement ne possédant aucun règlement en matière d'élimination des déchets, ce qui se traduit par des répercussions sur l'environnement et sur la santé.

Atténuation des risques : TELUS a mis en œuvre un programme de gestion des déchets électroniques qui vise à fournir des méthodes de récupération approuvées pour ses produits électroniques externes et internes. TELUS surveille la réglementation gouvernementale en vigueur ainsi que la réglementation gouvernementale à venir et elle continue d'améliorer ses processus. Ainsi, TELUS participe à l'initiative « Recycle mon cell » mise en œuvre par l'Association canadienne des télécommunications sans fil, une initiative nationale qui établit un lien entre tous les programmes de récupération participants, de manière que les consommateurs puissent plus facilement savoir où et comment se défaire de leurs appareils mobiles. Les téléphones récupérés dans le cadre de ce programme sont envoyés à des installations approuvées situées au Canada et ils sont remis en état et réutilisés, ou récupérés et envoyés à des usines de transformation approuvées.

Informations concernant les minerais et les métaux provenant de zones de conflit

De nouvelles lois promulguées aux États-Unis comportent des exigences relatives à la divulgation de l'utilisation de certains minerais et métaux extraits de mines situées dans la République démocratique du Congo et dans des pays adjacents. Ces minerais, qui incluent le tantale, l'étain, le tungstène et l'or, sont souvent qualifiés de minerais de conflits. Ces minerais peuvent servir à fabriquer du matériel de télécommunications, y compris des appareils mobiles. TELUS ne fabrique pas de matériel de télécommunications mais elle en achète auprès de nombreux fournisseurs et reconnaît ses responsabilités au sein de la chaîne d'approvisionnement. TELUS est également signataire du Pacte mondial des Nations Unies et elle s'engage par conséquent à prévenir les violations des droits de la personne susceptibles de découler de ses activités.

Atténuation des risques : TELUS attend que la Securities and Exchange Commission (« SEC ») des États-Unis étudie les questions liées au champ d'application et à la mise en œuvre qui ont été soulevées durant la période de consultation publique et finalise les règles de mise en œuvre visant l'article 1502 de la Dodd-Frank Wall Street Reform and Consumer Protection Act, qui propose des obligations d'information concernant les minerais de conflits provenant de la Rébublique démocratique du Congo et des pays adjacents.

TELUS a participé aux discussions à cet égard ayant eu lieu au sein de l'industrie et elle appuie l'objectif général de l'article 1502 de la loi Dodd-Frank, qui porte sur les violations des droits de la personne dans ces pays. TELUS prévoit se conformer aux règlements de la SEC, lorsque ceux-ci auront été mis au point, d'une manière qui cadre avec les pratiques des sociétés homologues au sein de l'industrie des télécommunications.

10.9 Litiges et questions d'ordre juridique

Enquêtes, réclamations et poursuites

En raison de la taille de TELUS, la société et ses filiales font régulièrement l'objet de diverses enquêtes, réclamations et poursuites visant des dommages-intérêts et d'autres compensations ou font l'objet de menaces à cette fin. TELUS ne peut prévoir avec certitude l'issue de ces poursuites, et, à ce titre, rien ne garantit que ces réclamations et poursuites n'auront pas d'incidence défavorable sur les résultats financiers et opérationnels.

Atténuation des risques : La société est d'avis qu'elle a mis en place des politiques, des processus et des mesures de sensibilisation raisonnables pour assurer sa conformité aux obligations juridiques et contractuelles et réduire son exposition aux poursuites judiciaires. Se reporter aux autres mesures d'atténuation des risques présentées dans la présente rubrique.

Recours collectifs

TELUS et certaines filiales sont nommées à titre de défendeurs dans le cadre de recours collectifs autorisés et non autorisés. La société a constaté que les demandeurs sont de plus en plus enclins à intenter des poursuites dans le cadre desquelles un demandeur partie au recours poursuit une cause d'action au nom d'un groupe important de personnes, et le nombre de recours collectifs intentés contre la société n'a cessé d'augmenter au cours des dernières années. L'adoption par les gouvernements de lois sur la protection du consommateur de plus en plus rigoureuses (telles que le projet de loi 60 proposé au Québec en 2010) pourrait également entraîner une hausse du nombre de recours collectifs. Un recours collectif accueilli pourrait, en raison de sa nature, entraîner le paiement de dommages-intérêts considérables, qui auraient une incidence défavorable sur les résultats financiers et opérationnels du défendeur.

Recours collectifs autorisés

Les recours collectifs contre la société comprennent un recours collectif intenté en 2004 en Saskatchewan contre un certain nombre de fournisseurs de services mobiles, anciens ou existants, y compris TELUS. La poursuite allègue que chaque entreprise de télécommunications est en rupture de contrat et est allée à l'encontre du principe de concurrence, de la pratique commerciale de même que des lois sur la protection du consommateur partout au Canada en ce qui a trait à la facturation de frais d'accès au système. La poursuite cherche à recouvrer des dommages directs et des dommages-intérêts exemplaires dont le montant est indéterminé. Des recours similaires ont également été présentés dans d'autres provinces. La Cour du Banc de la Reine de la Saskatchewan a autorisé un recours collectif national en septembre 2007. La demande TELUS visant à interjeter appel de l'ordonnance d'autorisation a été rejetée le 15 novembre 2011. Une demande afin d'interjeter appel de cette décision a été déposée devant la Cour suprême du Canada le 13 janvier 2012. L'autorisation constitue une étape de la procédure. Si l'appel de la société est rejeté, le demandeur devra quand même prouver le bien-fondé de la poursuite.

Un nouveau recours collectif faisant essentiellement les mêmes allégations a été intenté en Saskatchewan en 2009. La société est d'avis que ce recours vise à tenter de tirer parti du champ d'application plus vaste des lois sur les recours collectifs depuis 2004. En décembre 2009, le tribunal a suspendu cette poursuite pour abus de procédure à la demande des plaignants, sous réserve de possibles changements futurs dans les circonstances. En mars 2010, les demandeurs ont présenté une demande afin d'interjeter appel de la décision suspendue, et cette demande a été ajournée en attendant l'issue du recours collectif intenté en 2004.

Vers la fin de 2011, un autre recours collectif concernant les frais d'accès au système a été intenté en Colombie-Britannique. Ce recours collectif n'a pas encore été autorisé.

Atténuation des risques : L'autorisation d'un recours collectif ne détermine pas le bien-fondé de la poursuite, et les demandeurs doivent quand même prouver le bien-fondé de leur poursuite. La société croit qu'elle dispose d'une bonne défense à l'égard de ces poursuites et elle se défend énergiquement. Si le dénouement final de ces poursuites se révélait différent des évaluations et des hypothèses de la direction, cela pourrait donner lieu à un ajustement important de la situation financière et des résultats opérationnels de la société.

Recours collectifs non autorisés

Les recours collectifs non autorisés contre la société comprennent un recours collectif intenté en 2008 en Saskatchewan alléguant, entre autres, que les entreprises de télécommunications canadiennes, y compris la société, n'ont pas fourni au public un avis approprié relativement aux frais liés au service 911 et qu'elles ont de façon trompeuse fait passer ces frais pour des frais gouvernementaux. L'autre recours collectif intenté aussi en 2008 en Ontario allègue que la société a présenté de manière inexacte sa pratique visant à « arrondir » le temps d'antenne des téléphones mobiles à la minute la plus près et de facturer en fait pour la minute entière. En 2011, la société a appris qu'un autre recours collectif concernant les frais liés au service 911 avait été intenté en Alberta en 2008, mais ce recours n'a pas encore été signifié à la société. Les plaignants de ces recours cherchent à recouvrer des dommages directs et des dommages-intérêts exemplaires et d'autres compensations. La société évalue le bien-fondé de ces poursuites, mais la possibilité d'une responsabilité et l'importance d'une perte potentielle ne peuvent être déterminées pour l'instant de façon fiable.

Atténuation des risques : La société conteste vigoureusement l'autorisation de ces recours. L'autorisation constitue une étape de la procédure qui sert à déterminer si une poursuite donnée peut être intentée par un demandeur partie au recours au nom d'une catégorie de personnes. L'autorisation d'un recours collectif ne permet pas de déterminer le bien-fondé de la poursuite, et si la société ne réussissait pas à empêcher cette autorisation, les demandeurs devraient quand même prouver le bien-fondé de leur poursuite.

Responsabilité civile sur le marché secondaire

Tout comme les autres sociétés ouvertes au Canada, TELUS peut être tenue civilement responsable des déclarations fausses ou trompeuses faites par écrit ou oralement, ou au titre des fraudes ou de la manipulation des marchés. La loi créant une responsabilité est entrée en vigueur pour la première fois en Ontario en 2005. D'autres provinces et territoires ont adopté des lois semblables depuis lors.

La loi donne le droit d'intenter des poursuites en dommages contre TELUS, ses administrateurs et certains de ses dirigeants si TELUS ou toute personne ayant l'autorité réelle, implicite ou apparente d'agir ou de parler en son nom publie un document ou transmet un message de vive voix contenant une déclaration fausse ou trompeuse, ou si TELUS omet de signaler à temps un changement important.

La loi permet à toute personne ou société qui fait l'acquisition ou se défait de titres de TELUS sur le marché secondaire durant la période au cours de laquelle ladite déclaration fausse ou trompeuse demeure non corrigée dans le public ou, s'il s'agit d'une omission, tant que le changement important n'a pas été signalé, d'intenter des poursuites. Cette personne ou société n'a pas à prouver qu'elle s'est appuyée sur la déclaration fausse ou trompeuse pour faire l'acquisition ou la cession.

Atténuation des risques : Lorsque la loi est initialement entrée en vigueur, TELUS a fait un examen de ses pratiques et processus en matière de communication de l'information et de la mesure dans laquelle ils ont été documentés. Dans le cadre de cet examen, la société a consulté des conseillers externes. Cet examen a démontré que les processus de TELUS sont suffisants et correctement documentés, qu'ils incluent des lignes directrices qui limitent les porte-parole aux membres désignés de la haute direction, qu'ils fournissent un protocole pour tenir compte des échanges avec les analystes et des déclarations orales, qu'ils signalent la façon de communiquer les questions soulevées, et qu'un comité chargé de revoir et de préciser la présentation de renseignements importants a été mis sur pied. TELUS suit l'évolution des procédures juridiques et réévalue annuellement ses pratiques et procédures de communication de l'information et a procédé à une telle réévaluation en 2011, et elle est d'avis que ces pratiques et procédures demeurent adéquates et prudentes et que les risques auxquels elle est exposée sont raisonnables

et n'ont pas changé de façon importante au cours des 12 derniers mois. Toutefois, rien ne peut garantir que les processus de TELUS seront suivis par tous les membres de l'équipe en tout temps.

Respect des lois

TELUS compte sur ses employés, ses dirigeants, son conseil d'administration, ses principaux fournisseurs et partenaires pour mettre en pratique des normes raisonnables sur les plans juridique et éthique. Il se peut que des personnes ne se conforment pas aux politiques ou aux obligations contractuelles de TELUS. Il pourrait ainsi se produire des cas où des renseignements personnels au sujet d'un client ou d'un employé de TELUS sont, par mégarde, recueillis, utilisés ou divulgués d'une façon qui n'est pas entièrement conforme à la législation ou aux obligations contractuelles. En ce qui concerne TELUS Solutions en santé, les renseignements personnels comprennent des renseignements médicaux confidentiels sur des personnes qui sont des clients de TELUS ou des utilisateurs finaux de fournisseurs de soins de santé. De plus, il pourrait y avoir des situations où les programmes de conformité ne soient pas entièrement conformes aux exigences de dispositions législatives particulières ou que les parties puissent avoir une interprétation différente de ces exigences. Ces diverses situations peuvent exposer TELUS à des poursuites et à de possibles dommages intérêts, sanctions ou amendes, ou peut avoir des incidences défavorables sur les résultats financiers et opérationnels de TELUS et sur sa réputation.

En 2011, la société a poursuivi l'expansion de ses activités aux États-Unis et dans d'autres pays. Dans le cadre de l'exercice de ses activités dans des pays étrangers, TELUS doit se conformer aux lois et aux règlements locaux qui peuvent, dans une large mesure, différer des lois canadiennes et accroître les risques de responsabilité juridique et fiscale auxquels fait face la société.

Atténuation des risques : Même si la direction ne peut prévoir avec certitude l'issue de ces situations éventuelles, elle est d'avis qu'elle est sensibilisée à la question de la conformité et qu'elle a mis en place des politiques, des contrôles et des processus raisonnables pour assurer cette conformité, et que ces programmes ont une incidence favorable sur la réduction des risques. TELUS a instauré pour ses employés, ses dirigeants et ses administrateurs une politique d'éthique ainsi qu'un programme de formation obligatoire en matière d'éthique, et elle a installé une ligne téléphonique sans frais permettant à quiconque de dénoncer des pratiques non conformes ou de présenter des plaintes, de façon anonyme. En 2003, TELUS a désigné un agent de la conformité dont le rôle consiste à veiller à ce que la société se dote de contrôles et de mesures appropriés pour faciliter la conformité avec toutes les exigences de la législation. Ainsi, afin de se conformer de façon proactive à cette législation, TELUS effectue un contrôle au cours de l'étape du développement des projets importants, dans le cadre duquel une évaluation des facteurs relatifs à la vie privée est effectuée pour tous ces projets nécessitant l'utilisation de renseignements personnels concernant un client ou un membre de l'équipe.

La société a mis en œuvre un processus d'examen rigoureux afin de veiller à la prise en compte des exigences d'ordre réglementaire, juridique et fiscal lorsqu'on cherche des occasions d'affaires à l'étranger. La société a également mis en œuvre un programme visant toute l'entreprise, qui a pour but de procéder à l'examen de sa structure, de ses systèmes et de ses processus existants aux fins de ses activités à l'étranger, et d'élaborer un modèle de fonctionnement qui atténue les risques d'ordre réglementaire, juridique et fiscal liés à l'expansion des activités de la société en dehors du Canada. Finalement, des avocats et des conseillers externes qualifiés dans les champs d'application étrangers pertinents sont engagés par TELUS pour offrir des conseils d'ordre réglementaire, juridique ou fiscal au besoin.

L'agent de la conformité fait rapport au comité d'audit ainsi qu'au premier vice-président et au chef des services juridiques. Cette façon de faire procure au comité d'audit un mode de communication direct aux fins de la prise en compte des risques identifiés.

Défauts logiciels et défaillances dans le traitement des données et des transactions

TELUS Solutions en santé et TELUS Solutions en finance offrent à leurs clients certaines applications et certains services gérés qui nécessitent le traitement ou le stockage de données, dont des renseignements médicaux personnels confidentiels, ainsi que le transfert de fonds considérables. Des défauts logiciels ou des défaillances dans le traitement des données ou des transactions pourraient entraîner des demandes d'indemnisation importantes (y compris des réclamations au titre de frais médicaux). Par exemple, un défaut dans une application de TELUS Solutions en santé et TELUS Solutions en finance pourrait entraîner des blessures, alors qu'une défaillance dans le traitement des transactions pourrait donner lieu à un transfert de fonds au mauvais destinataire.

Atténuation des risques : La direction est d'avis qu'elle a mis en place des politiques, des contrôles et des processus raisonnables (comme des programmes d'assurance de la qualité en matière de procédures de développement de logiciels), des ententes contractuelles (comme des dénis de responsabilité, des indemnités et des limitations de responsabilité) ainsi que des couvertures d'assurance pour réduire l'exposition à des poursuites juridiques. Toutefois, rien ne peut garantir que les processus de TELUS seront suivis par tous les membres de l'équipe en tout temps.

Propriété intellectuelle et droits patrimoniaux

L'évolution de la technologie donne également lieu à des risques et incertitudes supplémentaires d'ordre juridique. La propriété intellectuelle et les droits patrimoniaux des propriétaires et des développeurs de matériel, de logiciels, de processus d'affaires et d'autres technologies pourraient être protégés en vertu de lois, notamment des lois concernant les brevets, les droits d'auteur et la conception industrielle, ou en vertu du droit commun, notamment en ce qui concerne les secrets commerciaux. En raison de la croissance et du développement des industries axées sur la technologie, la valeur de cette propriété intellectuelle et de ces droits patrimoniaux a augmenté. D'importants dommages-intérêts pourraient être accordés dans les cas de réclamations en matière de violation de la propriété intellectuelle présentées par les détenteurs des droits. De plus, les défendeurs pourraient engager des coûts élevés pour se défendre relativement à ces réclamations, ce qui pourrait les inciter à régler ces dernières avec plus d'empressement, notamment de manière à atténuer ces coûts. En raison de ces deux facteurs, les détenteurs de droits de propriété intellectuelle pourraient être davantage résolus à présenter des réclamations en matière de violation.

En raison de la multitude de technologies et de systèmes utilisés par TELUS et par les membres de son groupe aux fins de la prestation de leurs produits et services, ainsi que de l'évolution rapide et de la complexité de ces technologies, il est raisonnable de s'attendre à une recrudescence des litiges liés à la propriété intellectuelle et aux droits patrimoniaux. En leur qualité d'utilisateurs de technologies, TELUS et les membres de son groupe reçoivent de temps à autre des communications, telles que des requêtes, des revendications et des actions en justice, de tiers qui revendiquent les droits de propriété liés à la propriété intellectuelle que TELUS et les membres de son groupe utilisent, dans lesquelles ils demandent à TELUS et aux membres de son groupe de verser un règlement ou des droits de licences relativement à l'usage continu de cette propriété intellectuelle. Il n'existe aucune certitude que TELUS et les membres de son groupe ne seront pas aux prises avec d'importantes réclamations fondées sur la violation présumée de droits de propriété intellectuelle, que ces réclamations soient fondées sur un litige légitime concernant la validité des droits de propriété intellectuelle ou leur violation, ou que ces réclamations soient présentées dans le but principal d'obtenir un règlement. TELUS et les membres de son groupe pourraient engager des coûts importants pour se défendre advenant des réclamations en matière de violation, et ils pourraient devoir verser des dommages-intérêts importants et perdre le droit d'utiliser les technologies qui sont essentielles à leurs activités si toutes réclamations en matière de violation portent leurs fruits. En leur qualité de développeurs de technologies, TELUS Solutions en santé et TELUS Solutions en finance doivent être en mesure de protéger les aspects exclusifs de leurs technologies. Le défaut de les protéger de manière adéquate pourrait avoir des répercussions importantes sur leurs activités. Cependant, la surveillance des utilisations non autorisées de la propriété intellectuelle de TELUS pourrait s'avérer difficile et coûteuse.

Atténuation des risques : TELUS et les membres de son groupe incorporent un grand nombre de technologies dans leurs produits et services. Toutefois, sauf en ce qui concerne TELUS Solutions en santé et TELUS Solutions en finance, leurs activités de base n'ont pas trait à la création et à l'invention

de technologies. Lorsqu'ils acquièrent des produits et services auprès de fournisseurs, il est d'usage pour TELUS et les membres de son groupe de demander et d'obtenir les protections contractuelles conformes aux normes du secteur, de manière à atténuer les risques de violation de la propriété intellectuelle. Il est d'usage pour TELUS Solutions en santé et TELUS Solutions en finance de protéger étroitement leurs droits de propriété intellectuelle au moyen de litiges et d'autres mesures.

10.10 Menaces causées par l'homme et menaces naturelles

Préoccupations concernant les catastrophes naturelles et les menaces intentionnelles susceptibles d'influer sur l'infrastructure de TELUS et sur ses activités au Canada et à l'étranger

TELUS est un fournisseur clé d'infrastructures de télécommunications essentielles au Canada et elle exploite certaines unités fonctionnelles de soutien dans plus de dix pays de l'Amérique du Nord, de l'Asie, de l'Amérique centrale et de l'Europe. Des menaces externes pourraient avoir une incidence importante sur les réseaux, la technologie de l'information, les immobilisations corporelles, les membres de l'équipe, la chaîne d'approvisionnement et les résultats de TELUS. Ces menaces incluent :

- des catastrophes naturelles, des phénomènes sismiques et du temps violent tels que des tempêtes de verglas, de neige ou de vent, des inondations, des foudroiements, des feux de friches, des ouragans, des tornades et des tsunamis;
- des menaces intentionnelles telles que des actes de sabotage ou de terrorisme, des conflits de travail ainsi que des cas d'agitation politique ou civile;
- la dépendance envers d'autres fournisseurs d'infrastructure (p. ex. énergie) aux fins de la prestation de services à la société;
- des menaces pour la santé publique telles que des pandémies.

La société reconnaît que les changements climatiques à l'échelle mondiale pourraient exacerber certaines de ces menaces, notamment la fréquence et la gravité des événements météorologiques.

Atténuation des risques : TELUS a mis en œuvre un programme exhaustif de continuité des activités dans toute l'entreprise et affecté des ressources à l'élaboration, à l'exécution et au maintien de politiques, de plans et de processus aux fins de la continuité des activités ainsi que de plans antisinistres, qui tiennent compte de divers scénarios mettant en jeu des dangers et des catastrophes, afin de protéger ses principales fonctions opérationnelles et ses principales installations. Cette démarche vise principalement à assurer la protection et la sécurité de ses employés, à soutenir la capacité continue de TELUS à assurer le service à la clientèle et à fournir une expérience client positive, ainsi qu'à protéger ses actifs en appliquant un plan fondé sur la résilience dans le cadre de toutes ses activités quotidiennes. Le processus de gestion des risques de TELUS repose sur une planification proactive et sur une surveillance continue du contexte environnemental et situationnel. TELUS applique une approche tous risques aux fins de la planification de la continuité des activités, et elle assure également la surveillance et la planification d'événements qui se répercutent sur ses ressources tels que des pandémies et des arrêts de travail; par ailleurs, la société continue d'atténuer ses risques à l'aide de mesures structurelles parasismiques, d'exercices de préparation en prévision d'un tremblement de terre, et de mesures de protection contre les incendies, de prévention des inondations et d'approvisionnement en énergie.

L'optimisation des plans antisinistres liés aux systèmes de TI de la société constitue une priorité à l'heure actuelle, l'objectif de la société étant de réduire les pannes potentielles et leur durée, ainsi que de mieux aligner la capacité du soutien des TI sur la demande liée aux activités. En ce qui concerne les fonctions de soutien des activités et d'impartition situées à l'étranger, TELUS a procédé à l'expansion de ces fonctions dans d'autres pays, dans des zones géographiques différentes, de manière à atténuer le risque lié à la centralisation de ces fonctions dans un seul pays, et elle continue d'élaborer des initiatives visant à atténuer les risques et à accroître la résilience de ces activités.

Bien que TELUS applique des processus de planification aux fins de la poursuite de ses activités, il n'existe aucune certitude que des événements précis ou une combinaison d'événements n'auront pas de répercussions importantes sur ses activités et ses résultats.

Sécurité – Attaque électronique

Les attaques électroniques constituent des actes intentionnels visant à obtenir un accès non autorisé à des renseignements sur TELUS ou à empêcher l'accès aux utilisateurs légitimes. Ces actes utilisent un certain nombre de méthodes allant de l'ingénierie sociale (une sorte d'intrusion non technique qui repose principalement sur l'interaction humaine en amenant des personnes au moyen d'un subterfuge à enfreindre les procédures de sécurité normales) jusqu'à l'utilisation de maliciels sophistiqués.

Atténuation des risques : Au moyen d'une démarche de sécurité à plusieurs niveaux, TELUS a mis sur pied un certain nombre de processus et de systèmes proactifs, réactifs et de confinement pour sauvegarder son infrastructure TI, ses référentiels d'information et sa diffusion de renseignements. Des politiques et procédures en matière de sécurité sont en place et régissent les obligations des personnes responsables de la confidentialité et de la vérification de l'information. Des systèmes de détection d'intrusion, des contrôles d'accès et des procédures de réaction aux incidents informatiques sont en place afin de fournir une surveillance continue de l'infrastructure TI de TELUS.

Sécurité – Vandalisme et vols

TELUS possède un certain nombre d'actifs corporels situés dans des lieux publics, notamment des téléphones publics, des câbles de cuivre, des magasins et des centres de commutation de réseau et de standards téléphoniques, qui peuvent faire l'objet de vandalisme ou de vols. Ainsi, le réseau de télécommunications de TELUS a fait l'objet d'interruptions localisées découlant du vol de câbles en cuivre survenu par suite de la hausse des prix du cuivre.

Atténuation des risques : TELUS a mis en œuvre un dispositif de barrières matérielles et électroniques ainsi que des systèmes de contrôle et de surveillance afin de protéger ses actifs, en tenant compte de l'importance de l'actif, de l'exposition aux risques et des coûts pouvant être engagés advenant que l'actif subisse des dommages ou qu'il soit volé. À titre de mesure additionnelle en matière de gestion des risques, TELUS dispose d'un groupe responsable de la sécurité qui examine et évalue les risques de façon continue et, en coopération avec les organismes d'application de la loi et d'autres organismes externes, réajuste son niveau de protection afin de faire face à l'évolution des risques. Ainsi, TELUS a collaboré avec les gouvernements locaux aux fins de la promulgation de lois visant à réglementer le secteur de la récupération de déchets métalliques, afin de réduire les vols de cuivre.

Bien que TELUS bénéficie de processus de planification de la sécurité des technologies de l'information et du réseau et de la sécurité des actifs corporels des plus complets, rien ne peut garantir que des événements précis n'auront aucune incidence importante sur les activités et les résultats de TELUS.

10.11 Croissance et fluctuations de l'économie

L'économie canadienne a affiché une croissance estimative de 2,4 % en 2011, bien que d'importants problèmes mondiaux soient survenus au cours de l'année. Dans son Rapport sur la politique monétaire daté de janvier 2012, la Banque du Canada prévoit une croissance estimative de 2,0 % en 2012 et de 2,8 % en 2013, car le repli continu de l'économie mondiale et l'incertitude au sein de l'environnement financier devraient amener des enjeux à l'économie canadienne au cours de 2012. Les principales banques à charte canadiennes s'entendent pour affirmer que le taux annuel de chômage annuel au Canada en 2012 devrait être légèrement moins élevé que le taux de 7,5 % enregistré en décembre 2011.

En raison de la solidité continue du secteur des ressources naturelles au Canada, la croissance économique en Colombie-Britannique et en Alberta devrait être supérieure à celle enregistrée dans le centre du Canada. Il subsiste toutefois certaines préoccupations en ce qui a trait à la faiblesse de la demande au pays, à la faiblesse de l'économie mondiale, aux taux de chômage élevés, ainsi qu'au calendrier et à la réduction des dépenses gouvernementales au Canada.

Une croissance économique lente ou irrégulière pourrait nuire à TELUS

L'incertitude économique pourrait faire en sorte que les abonnés des services résidentiels et des services d'affaires retardent leurs achats de nouveaux services, réduisent leur utilisation ou cessent de les employer, ou encore cherchent des services assortis de tarifs plus modiques. Un ralentissement

économique important ou une récession importante pourraient avoir une incidence défavorable sur les produits opérationnels, la rentabilité, les flux de trésorerie disponibles et les créances douteuses de TELUS, ou faire possiblement en sorte que la société doive enregistrer une réduction de la valeur comptable de ses actifs, y compris, sans toutefois s'y limiter, ses immobilisations incorporelles d'une durée d'utilité indéterminée (soit ses licences de spectre) et son goodwill. Une réduction de la valeur comptable des actifs entraînerait l'imputation d'une charge en résultat et une réduction des capitaux propres, mais elle n'aurait aucune incidence sur les flux de trésorerie.

Atténuation des risques : Bien qu'elle ne puisse pas atténuer complètement les risques économiques, TELUS a mis en œuvre le programme « Les clients d'abord », qui constitue sa première priorité dans le but d'améliorer l'expérience client. TELUS poursuit également ses initiatives en matière de réduction des coûts et ses initiatives d'efficacité opérationnelle. Bien que l'on s'attende à ce que la croissance de l'économie canadienne en 2012 soit à la baisse par rapport à 2011, TELUS s'attend à une croissance de ses produits de 3 % à 6 % en 2012 (se reporter à la *rubrique 1.5*). La société s'attend aussi à ce que ses dépenses d'investissement en 2012 soient analogues à celles engagées en 2011 (compte non tenu de l'acquisition possible de licences de spectre). Au besoin, la société pourrait mettre en œuvre d'autres initiatives en matière de réduction des coûts et initiatives d'efficacité opérationnelle dans l'avenir.

Capitalisation des régimes de retraite

Les fluctuations économiques et les fluctuations des marchés financiers pourraient également avoir une incidence défavorable sur la capitalisation et les charges liées aux régimes de retraite à prestations définies que TELUS a instaurés. Rien ne garantit que les charges au titre des régimes de retraite de TELUS et la capitalisation de ses régimes de retraite à prestations définies n'augmenteront pas dans l'avenir, ce qui aurait, par conséquent, une incidence défavorable sur le bénéfice ou les flux de trésorerie. Des risques liés à la capitalisation des régimes à prestations définies peuvent survenir si les obligations totales au titre des régimes de retraite excèdent la valeur totale des fonds en fiducie respectifs. Des écarts non capitalisés peuvent survenir en raison des rendements moins élevés des placements, des réductions du taux d'actualisation utilisé pour évaluer les obligations au titre des régimes de retraite, et des pertes actuarielles. Les écarts actuariels après impôt sur les régimes de retraite à prestations définies entraîneront des fluctuations des autres éléments du résultat global, qui ne seront jamais ultérieurement reclassés en résultat.

Atténuation des risques : TELUS cherche à atténuer ce risque au moyen de la mise en application de politiques et procédures conçues pour contrôler le risque d'investissement, et de la surveillance continue de sa situation de capitalisation. Les charges au titre des régimes de retraite et la capitalisation de ces régimes pour 2012 ont été déterminées principalement à l'aide des taux de rendement des actifs des régimes en 2011 et des taux d'intérêt à la fin de 2011. Le montant estimatif du recouvrement au titre des régimes de retraite s'élève à environ 12 millions de dollars pour 2012 (recouvrement de 34 millions de dollars en 2011). Selon les meilleures estimations de la société, les cotisations en trésorerie aux régimes de retraite à prestations définies pour 2012, qui tiennent compte d'une cotisation spéciale discrétionnaire de 100 millions de dollars versée en janvier 2012, s'élèvent à 172 millions de dollars (298 millions de dollars en 2011, y compris une cotisation discrétionnaire de 200 millions de dollars versée en janvier 2011).

11 DÉFINITIONS ET RAPPROCHEMENTS

Définitions des indicateurs opérationnels et des mesures de la situation de trésorerie et des sources de financement, y compris le calcul et le rapprochement de certaines mesures non définies par les PCGR qu'utilise la direction

11.1 BAIIA (bénéfice avant intérêts, impôt et amortissements)

Le BAIIA est une mesure qui n'a pas de signification normalisée prescrite par les IFRS de l'IASB et, par conséquent, il est peu probable qu'il soit comparable à des mesures semblables présentées par d'autres émetteurs. Le BAIIA ne doit pas être substitué au bénéfice net comme mesure du rendement de la société ni utilisé comme mesure unique des flux de trésorerie. TELUS présente le BAIIA et fournit des indications à ce sujet parce qu'il constitue une mesure clé à laquelle la direction a recours pour évaluer la performance des secteurs opérationnels ainsi que la performance de la société. Le BAIIA excluant les coûts de restructuration est aussi utilisé pour déterminer si la société respecte les clauses restrictives de ses conventions d'emprunt (se reporter à la description fournie à la *rubrique 11.4*). Le BAIIA est une mesure commune à laquelle les investisseurs et les établissements de crédit recourent largement en tant qu'indicateur du rendement opérationnel d'une société et de sa capacité de contracter des dettes et d'en assurer le service, ainsi qu'à titre de paramètre d'évaluation.

Le Conseil canadien de l'information sur la performance de l'ICCA a défini le BAIIA normalisé de manière à favoriser la comparabilité des mesures utilisées par diverses entités. Le BAIIA normalisé donne une indication de la capacité de l'entité de continuer de générer des produits opérationnels avant la prise en compte de l'incidence des décisions de financement de la direction et des coûts liés à l'utilisation des immobilisations corporelles et incorporelles, qui varient en fonction de leur âge, de leur actualité technologique et de l'estimation de leur durée d'utilité par la direction. Le BAIIA normalisé correspond donc aux produits moins les coûts opérationnels, avant les charges d'intérêts, l'amortissement et les charges au titre de la dépréciation des immobilisations corporelles, et l'impôt sur le bénéfice.

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

Rapprochement du BAIIA

Exercices clos les 31 décembre (en millions de dollars)	**2011**	2010
Bénéfice net	**1 215**	1 052
Coûts de financement	**377**	522
Impôt sur le bénéfice	**376**	335
Amortissement des immobilisations corporelles	**1 331**	1 339
Amortissement des immobilisations incorporelles	**479**	402
Pertes de valeur (reprise de pertes de valeur) au titre des immobilisations corporelles	**–**	–
BAIIA (BAIIA normalisé selon les lignes directrices de l'ICCA)	**3 778**	3 650
Déduire : profit sur la participation dans Transactel	**(17)**	–
BAIIA ajusté	**3 761**	3 650

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

Calcul du BAIIA, déduction faite des dépenses d'investissement

Exercices clos les 31 décembre (en millions de dollars)	2011	2010
BAIIA	**3 778**	3 650
Dépenses d'investissement	**(1 847)**	(1 721)
BAIIA déduction faite des dépenses d'investissement	**1 931**	1 929
Déduire : profit sur la participation dans Transactel	**(17)**	–
BAIIA ajusté déduction faite des dépenses d'investissement	**1 914**	1 929

11.2 Flux de trésorerie disponibles

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

Calcul des flux de trésorerie disponibles

Exercices clos les 31 décembre (en millions de dollars)	2011	2010
BAIIA (se reporter à la *rubrique 11.1*)	**3 778**	3 650
Déduire : profit sur la participation dans Transactel	**(17)**	–
Coûts de restructuration déduction faite des paiements en trésorerie	**(48)**	(24)
Éléments des tableaux consolidés des flux de trésorerie		
Rémunération fondée sur des actions	**(12)**	(30)
Montant net des charges (du recouvrement) au titre des régimes à prestations définies du personnel	**(32)**	(9)
Cotisations de l'employeur aux régimes à prestations définies du personnel	**(298)**	(140)
Intérêts versés	**(378)**	(479)
Intérêts reçus	**1**	3
Impôt remboursé (payé), montant net	**(150)**	(311)
Dépenses d'investissement	**(1 847)**	(1 721)
Flux de trésorerie disponibles (tels qu'ils sont définis par la direction)	**997**	939

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

Rapprochement des flux de trésorerie disponibles

Exercices clos les 31 décembre (en millions de dollars)	2011	2010
Entrées liées aux activités opérationnelles	**2 550**	2 670
Déduire : dividendes stipulés	**s.o.**	s.o.
Déduire : dépenses d'investissement	**(1 847)**	(1 721)
Produit de la cession d'immobilisations	**4**	1
Flux de trésorerie disponibles normalisés (selon les lignes directrices de l'ICCA)	**707**	950
Déduire : produit de la cession d'immobilisations	**(4)**	(1)
Ajustements aux fins du rapprochement avec les entrées liées aux activités opérationnelles	**294**	(10)
Flux de trésorerie disponibles (tels qu'ils sont définis par la direction)	**997**	939

11.3 Définition des indicateurs opérationnels clés – services mobiles

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

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

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

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

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

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

11.4 Définitions des mesures de la situation de trésorerie et des sources de financement

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

Calcul du ratio de couverture par le bénéfice

Exercices clos les 31 décembre (en millions de dollars, sauf les ratios)	2011	2010
Bénéfice net attribuable aux actions ordinaires et aux actions sans droit de vote	**1 219**	1 048
Impôt sur le bénéfice	**376**	335
Montant brut des charges d'intérêts (note 8 des états financiers consolidés audités)	**389**	527
Numérateur	**1 984**	1 910
Dénominateur – Montant brut des charges d'intérêts	**389**	527
Ratio (fois)	**5,1**	3,6

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

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

Calcul des ratios de distribution

Exercices clos les 31 décembre (en dollars)	**2011**	2010
Ratio de distribution		
Numérateur – Dividende annualisé du quatrième trimestre déclaré par action ordinaire et action sans droit de vote	**2,32**	2,10
Dénominateur – Bénéfice par action ordinaire et action sans droit de vote	**3,76**	3,27
Ratio (en %)	**62**	64
Ratio de distribution du bénéfice net ajusté		
Numérateur – (identique au numérateur ci-dessus)	**2,32**	2,10
Bénéfice net ajusté (en millions de dollars)		
Bénéfice net attribuable aux actions ordinaires et aux actions sans droit de vote	**1 219**	1 048
Déduire : ajustements favorables liés à l'impôt	**(21)**	(30)
Ajouter : perte liée au remboursement par anticipation de titres de créance	**–**	37
Déduire : profit après impôt sur la participation dans Transactel	**(12)**	–
Option de règlement en espèces net liée aux options	**(14)**	(7)
	1 172	1 048
Dénominateur – Bénéfice net ajusté par action ordinaire et action sans droit de vote	**3,61**	3,27
Ratio ajusté (en %)	**64**	64

BAIIA excluant les coûts de restructuration : Mesure définie comme le BAIIA (décrit à la *rubrique 11.1*) plus les coûts de restructuration de 35 millions de dollars pour l'exercice clos le 31 décembre 2011 et de 80 millions de dollars pour l'exercice clos le 31 décembre 2010. Cette mesure sert à calculer le ratio dette nette/BAIIA excluant les coûts de restructuration et la couverture des intérêts par le BAIIA excluant les coûts de restructuration, conformément au calcul du ratio de levier financier et du ratio de couverture prévus par les clauses restrictives des facilités de crédit.

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

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

Calcul de la dette nette

Aux 31 décembre (en millions de dollars)	**2011**	2010
Dette à long terme, y compris la tranche à court terme	**6 574**	6 056
Frais d'émission de titres de créance portés en déduction de la dette à long terme	**27**	28
Passif dérivé[1]	**–**	404
Cumul des autres éléments du résultat global découlant des instruments financiers utilisés pour gérer le risque de taux d'intérêt et le risque de change liés à la dette libellée en dollars américains (compte non tenu des incidences fiscales)	**–**	(2)
Trésorerie et placements temporaires	**(46)**	(17)
Emprunts à court terme	**404**	400
Dette nette	**6 959**	6 869

1) Le passif dérivé au 31 décembre 2010 portait sur la débenture de 741 millions de dollars US arrivée à échéance le 1er juin 2011, et il se rapportait à des swaps de devises qui ont pour effet de convertir en dollars canadiens les obligations de remboursement du capital et de paiement des intérêts.

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

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

Montant net des charges d'intérêts : Coûts de financement avant les profits liés au remboursement par anticipation et à l'échéance de la dette, calculés sur 12 mois. Aucun profit lié au remboursement par anticipation et à l'échéance de la dette n'a été comptabilisé au cours des périodes respectives. Les pertes comptabilisées relativement au remboursement par anticipation de titres de créance sont prises en compte dans le montant net des charges d'intérêts. Le montant net des charges d'intérêts présenté pour les exercices clos les 31 décembre 2011 et 2010 est égal aux coûts de financement présentés.

Total des capitaux investis – valeur comptable : Total de la dette nette définie ci-dessus, plus les capitaux propres excluant le cumul des autres éléments du résultat global. Les calculs au 31 décembre 2010 ont été ajustés pour un reclassement rétrospectif de l'écart actuariel au titre des régimes de retraite à prestations définies du personnel suivant le passage aux IFRS du cumul des autres éléments du résultat global aux bénéfices non distribués.

Calcul du total des capitaux investis

Aux 31 décembre (en millions de dollars)	**2011**	2010
Dette nette	**6 959**	6 869
Capitaux propres	**7 513**	7 781
Ajouter (déduire) : cumul des autres éléments du résultat global	**(11)**	(1)
Total des capitaux investis – valeur comptable	**14 461**	14 649

RAPPORT DE LA DIRECTION SUR LE CONTRÔLE INTERNE À L'ÉGARD DE L'INFORMATION FINANCIÈRE

Il incombe à la direction de TELUS Corporation (« TELUS ») d'établir et de maintenir un contrôle interne adéquat à l'égard de l'information financière et d'en évaluer l'efficacité.

Le chef de la direction et le chef des finances de TELUS ont évalué l'efficacité du contrôle interne à l'égard de l'information financière de la société au 31 décembre 2011, en fonction des critères établis dans le document intitulé *Internal Control – Integrated Framework* publié par le Committee of Sponsoring Organizations (« COSO ») de la Treadway Commission. Le contrôle interne à l'égard de l'information financière est un processus qui est conçu par le chef de la direction et le vice-président directeur et chef des finances ou sous la supervision de ces personnes, et qui est mis en œuvre par le conseil d'administration, la direction et d'autres membres du personnel de manière à fournir une assurance raisonnable que l'information financière est fiable et que les états financiers à des fins de communication de l'information ont été établis conformément aux principes comptables généralement reconnus.

En raison des limites inhérentes au contrôle interne à l'égard de l'information financière, des inexactitudes pourraient ne pas être décelées en temps opportun. De plus, les projections de toute évaluation de l'efficacité du contrôle interne à l'égard de l'information financière pour des périodes ultérieures sont assujetties au risque que les contrôles deviennent inadéquats en raison de l'évolution des conditions, ou que le niveau de conformité aux politiques ou aux procédures diminue. En se fondant sur cette évaluation, la direction a déterminé que le contrôle interne à l'égard de l'information financière de la société est efficace au 31 décembre 2011. 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 2011.

Deloitte & Touche s.r.l., les comptables agréés inscrits indépendants de la société, ont procédé à l'audit des états financiers consolidés de la société pour l'exercice clos le 31 décembre 2011 et, comme en fait mention le Rapport des comptables agréés inscrits indépendants, ils ont exprimé une opinion sans réserve sur l'efficacité du contrôle interne à l'égard de l'information financière de la société au 31 décembre 2011.

Robert G. McFarlane
Vice-président directeur et
chef des finances
Le 23 février 2012

Darren Entwistle
Président et
chef de la direction
Le 23 février 2012

RAPPORT DES COMPTABLES AGRÉÉS INSCRITS INDÉPENDANTS

Au conseil d'administration et aux actionnaires de TELUS Corporation

Nous avons effectué l'audit des états financiers consolidés ci-joints de TELUS Corporation et de ses filiales (la « société »), qui comprennent les états consolidés de la situation financière aux 31 décembre 2011 et 2010 et au 1er janvier 2010, les comptes consolidés de résultat et les états consolidés des autres éléments du résultat global et des variations des capitaux propres et les tableaux consolidés des flux de trésorerie des exercices clos les 31 décembre 2011 et 2010 ainsi qu'un résumé des principales méthodes comptables et d'autres informations explicatives.

Responsabilité de la direction pour les états financiers consolidés

La direction est responsable de la préparation et de la présentation fidèle de ces états financiers consolidés conformément aux Normes internationales d'information financière publiées par l'International Accounting Standards Board, ainsi que du contrôle interne qu'elle considère comme nécessaire pour permettre la préparation d'états financiers consolidés exempts d'anomalies significatives, que celles-ci résultent de fraudes ou d'erreurs.

Responsabilité de l'auditeur

Notre responsabilité consiste à exprimer une opinion sur les états financiers consolidés, sur la base de nos audits. Nous avons effectué nos audits selon les normes d'audit généralement reconnues du Canada et les normes publiées par le Public Company Accounting Oversight Board des États-Unis. Ces normes requièrent que nous nous conformions aux règles de déontologie et que nous planifiions et réalisions l'audit de façon à obtenir l'assurance raisonnable que les états financiers consolidés ne comportent pas d'anomalies significatives.

Un audit implique la mise en œuvre de procédures en vue de recueillir des éléments probants concernant les montants et les informations fournis dans les états financiers consolidés. Le choix des procédures relève du jugement de l'auditeur, et notamment de son évaluation des risques que les états financiers consolidés comportent des anomalies significatives, que celles-ci résultent de fraudes ou d'erreurs. Dans l'évaluation de ces risques, l'auditeur prend en considération le contrôle interne de l'entité portant sur la préparation et la présentation fidèle des états financiers consolidés afin de concevoir des procédures d'audit appropriées aux circonstances. Un audit comporte également l'appréciation du caractère approprié des méthodes comptables retenues et du caractère raisonnable des estimations comptables faites par la direction, de même que l'appréciation de la présentation d'ensemble des états financiers consolidés.

Nous estimons que les éléments probants que nous avons obtenus dans le cadre de nos audits sont suffisants et appropriés pour fonder notre opinion d'audit.

Opinion

À notre avis, les états financiers consolidés donnent, dans tous leurs aspects significatifs, une image fidèle de la situation financière de TELUS Corporation et de ses filiales aux 31 décembre 2011 et 2010 et au 1er janvier 2010, ainsi que de leur performance financière et de leurs flux de trésorerie pour chacun des exercices clos les 31 décembre 2011 et 2010, conformément aux Normes internationales d'information financière publiées par l'International Accounting Standards Board.

Autre point

Nous avons également audité, conformément aux normes publiées par le Public Company Accounting Oversight Board des États-Unis, le contrôle interne à l'égard de l'information financière de la société au 31 décembre 2011, en fonction des critères établis dans le document intitulé *Internal Control – Integrated Framework* publié par le Committee of Sponsoring Organizations de la Treadway Commission, et notre rapport daté du 23 février 2012 exprime une opinion sans réserve sur le contrôle interne à l'égard de l'information financière de la société.

Deloitte & Touche s.r.l.

Deloitte & Touche s.r.l.
Comptables agréés inscrits indépendants
Vancouver, Canada
Le 23 février 2012

RAPPORT DES COMPTABLES AGRÉÉS INSCRITS INDÉPENDANTS

Au conseil d'administration et aux actionnaires de TELUS Corporation

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 2011, en fonction des critères établis dans le document intitulé *Internal Control – Integrated Framework* publié par le Committee of Sponsoring Organizations de la Treadway Commission. Il incombe à la direction de la société de maintenir l'efficacité du contrôle interne à l'égard de l'information financière et de procéder à l'évaluation de l'efficacité de celui-ci, énoncée dans le rapport de la direction sur le contrôle interne à l'égard de l'information financière. Notre responsabilité consiste à exprimer une opinion sur le contrôle interne à l'égard de l'information financière de la société en nous fondant sur notre audit.

Notre audit a été effectué conformément aux normes d'audit publiées par le Public Company Accounting Oversight Board des États-Unis. Ces normes exigent que l'audit soit planifié et exécuté de manière à fournir l'assurance raisonnable que l'efficacité du contrôle interne à l'égard de l'information financière a été maintenue dans tous leurs aspects significatifs. Notre audit a consisté à acquérir une compréhension du contrôle interne à l'égard de l'information financière, à apprécier le risque de faiblesse significative, à tester et à évaluer l'efficacité de la conception et du fonctionnement du contrôle interne en fonction de notre appréciation du risque et à mettre en œuvre d'autres procédés que nous avons jugés nécessaires selon les circonstances. Nous sommes d'avis que notre audit constitue une base raisonnable sur laquelle fonder notre opinion.

Le contrôle interne à l'égard de l'information financière d'une société est un processus qui est conçu par le chef de la direction et le chef des finances d'une société ou par des personnes occupant des postes semblables, ou sous la supervision de ces personnes, et qui est mis en œuvre par le conseil d'administration, la direction et d'autres membres du personnel de manière à fournir une assurance raisonnable que l'information financière est fiable et que les états financiers à des fins de communication de l'information ont été établis conformément aux principes comptables généralement reconnus. Le contrôle interne à l'égard de l'information financière d'une société comprend les politiques et les procédures qui 1) ont trait à la tenue de dossiers qui décrivent avec exactitude et fidélité, et de manière raisonnablement détaillée, les opérations et les cessions d'actifs de la société; 2) fournissent l'assurance raisonnable que les opérations sont inscrites de la manière voulue pour permettre l'établissement d'états financiers conformément aux principes comptables généralement reconnus et que les encaissements et les décaissements de la société ne sont effectués que conformément aux autorisations de la direction et des administrateurs de la société; 3) fournissent l'assurance raisonnable que des mesures sont prises pour prévenir et déceler en temps opportun l'acquisition, l'utilisation ou la cession non autorisées d'actifs de la société qui pourraient avoir une incidence significative sur les états financiers.

En raison des limites inhérentes au contrôle interne à l'égard de l'information financière, notamment la possibilité de collusion ou que la direction passe outre aux contrôles, des anomalies significatives résultant d'une erreur ou d'une fraude pourraient survenir et ne pas être décelées en temps opportun. De plus, les projections de toute évaluation de l'efficacité du contrôle interne à l'égard de l'information financière pour des périodes ultérieures sont assujetties au risque que les contrôles internes deviennent inadéquats en raison de l'évolution des conditions, ou que le niveau de conformité aux politiques ou aux procédures diminue.

À notre avis, la société maintenait un contrôle interne efficace à l'égard de l'information financière au 31 décembre 2011, dans tous ses aspects significatifs, selon les critères établis dans le document intitulé *Internal Control – Integrated Framework* publié par le Committee of Sponsoring Organizations de la Treadway Commission.

Nous avons également audité, conformément aux normes d'audit généralement reconnues du Canada et aux normes publiées par le Public Company Accounting Oversight Board des États-Unis, les états financiers consolidés de la société au 31 décembre 2011 et pour l'exercice clos à cette date, et notre rapport daté du 23 février 2012 exprime une opinion sans réserve sur ces états financiers.

Deloitte & Touche s.r.l.

Deloitte & Touche s.r.l.
Comptables agréés inscrits indépendants
Vancouver, Canada
Le 23 février 2012

COMPTES CONSOLIDÉS DE RÉSULTAT ET ÉTATS CONSOLIDÉS DES AUTRES ÉLÉMENTS DU RÉSULTAT GLOBAL

Exercices clos les 31 décembre (en millions, sauf les montants par action)	Note	2011	2010
			(ajusté – note 25 c)
Produits opérationnels			
Services		**9 606 $**	9 131 $
Équipement		**719**	611
		10 325	9 742
Autres produits opérationnels	6	**72**	50
		10 397	9 792
Charges opérationnelles			
Achat de biens et services		**4 726**	4 236
Charge au titre des avantages du personnel	7	**1 893**	1 906
Amortissement des immobilisations corporelles		**1 331**	1 339
Amortissement des immobilisations incorporelles		**479**	402
		8 429	7 883
Bénéfice opérationnel		**1 968**	1 909
Coûts de financement	8	**377**	522
Bénéfice avant impôt		**1 591**	1 387
Impôt sur le bénéfice	9	**376**	335
Bénéfice net		**1 215**	1 052
Autres éléments du résultat global	10		
Éléments qui peuvent être ultérieurement reclassés en résultat			
Variation de la juste valeur latente des dérivés désignés à titre de couvertures de flux de trésorerie		**6**	54
Écart de change découlant de la conversion des états financiers des établissements à l'étranger		**4**	–
		10	54
Élément qui ne sera jamais ultérieurement reclassé en résultat			
Écarts actuariels au titre des régimes de retraite à prestations définies du personnel		**(851)**	(214)
		(841)	(160)
Résultat global		**374 $**	892 $
Bénéfice net (perte nette) attribuable aux éléments suivants :			
Actions ordinaires et actions sans droit de vote		**1 219 $**	1 048 $
Participations ne donnant pas le contrôle		**(4)**	4
		1 215 $	1 052 $
Total du résultat global attribuable aux éléments suivants :			
Actions ordinaires et actions sans droit de vote		**378 $**	888 $
Participations ne donnant pas le contrôle		**(4)**	4
		374 $	892 $
Bénéfice net par action ordinaire et action sans droit de vote	11		
De base		**3,76 $**	3,27 $
Dilué		**3,74 $**	3,27 $
Dividendes déclarés par action ordinaire et action sans droit de vote	12	**2,205 $**	2,000 $
Nombre moyen pondéré total d'actions ordinaires et d'actions sans droit de vote en circulation			
De base		**324**	320
Dilué		**326**	321

Les notes annexes ci-jointes font partie intégrante de ces états financiers consolidés.

ÉTATS CONSOLIDÉS DE LA SITUATION FINANCIÈRE

(en millions)	Note	**Au 31 décembre 2011**	Au 31 décembre 2010 (ajusté – note 25 d)	Au 1er janvier 2010 (note 25 d)
Actif				
Actifs courants				
Trésorerie et placements temporaires, montant net		**46 $**	17 $	41 $
Débiteurs	24 a)	**1 428**	1 318	1 195
Impôt sur le bénéfice et autres impôts à recevoir		**66**	62	16
Stocks	24 a)	**353**	283	270
Charges payées d'avance		**144**	113	105
Actifs dérivés	4 h)	**14**	4	1
		2 051	1 797	1 628
Actifs non courants				
Immobilisations corporelles, montant net	15	**7 964**	7 831	7 832
Immobilisations incorporelles, montant net	16	**6 153**	6 152	6 166
Goodwill, montant net	16	**3 661**	3 572	3 572
Autres actifs non courants	24 a)	**81**	235	286
Placements		**21**	37	41
		17 880	17 827	17 897
		19 931 $	19 624 $	19 525 $
Passif et capitaux propres				
Passifs courants				
Emprunts à court terme	18	**404 $**	400 $	500 $
Créditeurs et charges à payer	24 a)	**1 419**	1 477	1 336
Impôt sur le bénéfice et autres impôts à payer		**25**	6	174
Dividendes à payer	12	**188**	169	150
Facturation par anticipation et dépôts de clients	24 a)	**655**	658	530
Provisions	19	**88**	122	299
Tranche à court terme de la dette à long terme	20	**1 066**	847	549
Partie courante des passifs dérivés	4 h)	**–**	419	62
		3 845	4 098	3 600
Passifs non courants				
Provisions	19	**122**	204	91
Dette à long terme	20	**5 508**	5 209	5 623
Autres passifs non courants	24 a)	**1 343**	649	1 334
Impôt sur le bénéfice différé		**1 600**	1 683	1 522
		8 573	7 745	8 570
Passif		**12 418**	11 843	12 170
Capitaux propres				
Actions ordinaires et actions sans droit de vote	21	**7 513**	7 759	7 334
Participations ne donnant pas le contrôle		**–**	22	21
		7 513	7 781	7 355
		19 931 $	19 624 $	19 525 $
Engagements et passifs éventuels	22			

Les notes annexes ci-jointes font partie intégrante de ces états financiers consolidés.

Approuvé par le conseil d'administration,

W.A. MacKinnon

William A. MacKinnon
Administrateur

Brian A. Canfield

Brian A. Canfield
Administrateur

ÉTATS CONSOLIDÉS DES VARIATIONS DES CAPITAUX

(en millions, sauf le nombre d'actions)	Note	Actions ordinaires		Actions sans droit de vote	
		Nombre d'actions	Capital social	Nombre d'actions	Capital social
Solde au 1er janvier 2010		174 819 020	2 216 $	142 875 516	3 070 $
Bénéfice net		–	–	–	–
Autres éléments du résultat global		–	–	–	–
Dividendes	12 a)	–	–	–	–
Régime de réinvestissement des dividendes et d'achat d'actions	12 b)				
– Dividendes réinvestis en actions		–	–	4 091 865	150
– Paiements facultatifs en espèces		–	–	31 565	1
Charge relative à l'attribution d'options sur actions	13	–	–	–	–
Actions émises en vertu de l'exercice d'options sur actions contre paiement en espèces	21 b)	96 526	3	372 579	15
Actions émises en vertu du choix de l'option de règlement en capitaux propres net liée aux attributions d'options sur actions	21 b)	–	–	77 061	1
Solde au 31 décembre 2010		174 915 546	2 219 $	147 448 586	3 237 $
Solde au 1er janvier 2011		**174 915 546**	**2 219 $**	**147 448 586**	**3 237 $**
Bénéfice net		**–**	**–**	**–**	**–**
Autres éléments du résultat global		**–**	**–**	**–**	**–**
Dividendes	12 a)	**–**	**–**	**–**	**–**
Régime de réinvestissement des dividendes et d'achat d'actions	12 b)				
– Dividendes réinvestis en actions		**–**	**–**	**1 243 679**	**54**
– Paiements facultatifs en espèces		**–**	**–**	**5 990**	**–**
Charge relative à l'attribution d'options sur actions	13	**–**	**–**	**–**	**–**
Reclassement d'une filiale détenue en vue de la vente	16 a)	**–**	**–**	**–**	**–**
Acquisition d'une filiale	16 e)	**–**	**–**	**–**	**–**
Actions émises en vertu de l'exercice d'options sur actions contre paiement en espèces	21 b)	**–**	**–**	**812 834**	**44**
Actions émises en vertu du choix de l'option de règlement en capitaux propres net liée aux attributions d'options sur actions	21 b)	**–**	**–**	**422 076**	**2**
Solde au 31 décembre 2011		**174 915 546**	**2 219 $**	**149 933 165**	**3 337 $**

Les notes annexes ci-jointes font partie intégrante de ces états financiers consolidés.

Capitaux propres attribuables aux actions ordinaires et aux actions sans droit de vote						
Capitaux fournis						
Capital social						
Total	Surplus d'apport	Bénéfices non distribués	Cumul des autres éléments du résultat global	Total	Participations ne donnant pas le contrôle	Total
		(ajusté – note 25)				
5 286 $	167 $	1 934 $	(53)$	7 334 $	21 $	7 355 $
–	–	1 048	–	1 048	4	1 052
–	–	(214)	54	(160)	–	(160)
–	–	(642)	–	(642)	(3)	(645)
150	–	–	–	150	–	150
1	–	–	–	1	–	1
–	11	–	–	11	–	11
18	(1)	–	–	17	–	17
1	(1)	–	–	–	–	–
5 456 $	176 $	2 126 $	1 $	7 759 $	22 $	7 781 $
5 456 $	**176 $**	**2 126 $**	**1 $**	**7 759 $**	**22 $**	**7 781 $**
–	**–**	**1 219**	**–**	**1 219**	**(4)**	**1 215**
–	**–**	**(851)**	**10**	**(841)**	**–**	**(841)**
–	**–**	**(715)**	**–**	**(715)**	**(4)**	**(719)**
54	**–**	**–**	**–**	**54**	**–**	**54**
–	**–**	**–**	**–**	**–**	**–**	**–**
–	**9**	**–**	**–**	**9**	**–**	**9**
–	**–**	**–**	**–**	**–**	**(12)**	**(12)**
–	**–**	**1**	**–**	**1**	**(2)**	**(1)**
44	**(17)**	**–**	**–**	**27**	**–**	**27**
2	**(2)**	**–**	**–**	**–**	**–**	**–**
5 556 $	**166 $**	**1 780 $**	**11 $**	**7 513 $**	**– $**	**7 513 $**

TABLEAUX CONSOLIDÉS DES FLUX DE TRÉSORERIE

Exercices clos les 31 décembre (en millions)	Note	2011	2010 (ajusté – note 25)
Activités opérationnelles			
Bénéfice net		**1 215 $**	1 052 $
Ajustements visant le rapprochement du bénéfice net et des entrées liées aux activités opérationnelles :			
Amortissement des immobilisations corporelles et amortissement des immobilisations incorporelles		**1 810**	1 741
Impôt sur le bénéfice différé		**205**	217
Rémunération fondée sur des actions	13	**(12)**	(30)
Montant net des charges au titre des régimes à prestations définies du personnel	14 b)–c)	**(32)**	(9)
Cotisations de l'employeur aux régimes à prestations définies du personnel		**(298)**	(140)
Profit résultant de la réévaluation à la juste valeur à la date d'acquisition de la participation de 51 % dans Transactel (Barbados) Inc. et ajustement postérieur à la contrepartie éventuelle	6, 16 e)	**(17)**	–
Autres		**(66)**	(42)
Variation nette des éléments hors trésorerie du fonds de roulement lié aux activités opérationnelles	24 b)	**(255)**	(119)
Entrées liées aux activités opérationnelles		**2 550**	2 670
Activités d'investissement			
Dépenses d'investissement	5, 15, 16	**(1 847)**	(1 721)
Acquisitions et autres	16 e)	**(110)**	–
Produit de la cession de propriétés et d'autres actifs		**4**	10
Autres		**–**	4
Variation nette des éléments hors trésorerie du fonds de roulement lié aux activités d'investissement		**(15)**	(24)
Sorties liées aux activités d'investissement		**(1 968)**	(1 731)
Activités de financement			
Émission d'actions sans droit de vote		**24**	15
Dividendes versés aux détenteurs d'actions ordinaires et d'actions sans droit de vote	12 a)	**(642)**	(473)
Émission et remboursement d'emprunts à court terme	18	**4**	(100)
Émission de titres de créance à long terme	20, 24 b)	**4 068**	3 725
Remboursements par anticipation et à l'échéance sur la dette à long terme	20, 24 b)	**(3 946)**	(4 119)
Acquisition d'une participation additionnelle dans une filiale auprès d'une participation ne donnant pas le contrôle	16 e)	**(51)**	–
Dividendes versés par une filiale à une participation ne donnant pas le contrôle		**(4)**	(3)
Autres		**(6)**	(8)
Sorties liées aux activités de financement		**(553)**	(963)
Situation de trésorerie			
Augmentation (diminution) de la trésorerie et des placements temporaires, montant net		**29**	(24)
Trésorerie et placements temporaires, montant net au début		**17**	41
Trésorerie et placements temporaires, montant net à la fin		**46 $**	17 $
Information supplémentaire sur les flux de trésorerie			
Intérêts (versés)	24 b)	**(378)$**	(479)$
Intérêts reçus		**1 $**	3 $
Impôt sur le bénéfice (y compris les crédits d'impôt à l'investissement) (payé) reçu, montant net	9	**(150)$**	(311)$

Les notes annexes ci-jointes font partie intégrante de ces états financiers consolidés.

NOTES ANNEXES

31 décembre 2011

TELUS Corporation a été constituée en société par actions en vertu de la loi intitulée Company Act (Colombie-Britannique) le 26 octobre 1998, sous la dénomination BCT.TELUS Communications Inc. (« BCT »). Le 31 janvier 1999, conformément à un plan d'arrangement aux termes de la *Loi canadienne sur les sociétés par actions* approuvé par le tribunal et intervenu entre BCT, BC TELECOM Inc. et l'ancienne société située en Alberta TELUS Corporation (« TC »), BCT a acquis la totalité des actions de BC TELECOM Inc. et de TC en échange d'actions ordinaires et d'actions sans droit de vote de BCT et BC TELECOM Inc. a été dissoute. Le 3 mai 2000, BCT a changé sa dénomination pour TELUS Corporation et en février 2005, TELUS Corporation est devenue assujettie à la Business Corporations Act (Colombie-Britannique), loi qui a remplacé la Company Act (Colombie-Britannique). TELUS Corporation a son siège social au 3777 Kingsway, Burnaby (Colombie-Britannique) V5H 3Z7.

TELUS Corporation est l'une des plus importantes sociétés de télécommunications au Canada; elle offre un vaste éventail de services et de produits de télécommunications, incluant des services mobiles de données, de protocole Internet, de transmission de la voix et de télévision.

Les expressions « TELUS » et la « société » désignent TELUS Corporation et, dans les cas où le contexte le permet ou l'exige, ses filiales.

Notes annexes	Page	Description
APPLICATION GÉNÉRALE		
1. Résumé des principales méthodes comptables	112	Revue sommaire des méthodes et des principes comptables et des méthodes d'application utilisées par la société
2. Faits nouveaux concernant les méthodes comptables	118	Revue sommaire des faits nouveaux concernant les principes comptables généralement reconnus qui ont, auront ou qui pourraient avoir une incidence sur la société
3. Politiques financières liées à la structure du capital	119	Revue sommaire des objectifs, des politiques et des procédures de la société pour gérer sa structure du capital
4. Instruments financiers	121	Tableaux récapitulatifs et revue sommaire des instruments financiers, y compris la gestion des risques connexes et des justes valeurs
ÉLÉMENTS PORTANT SUR LES RÉSULTATS DES ACTIVITÉS CONSOLIDÉS		
5. Information sectorielle	129	Présentation sommaire de l'information sectorielle régulièrement transmise au principal décideur opérationnel de la société
6. Autres produits opérationnels	130	Tableau récapitulatif et revue sommaire des éléments qui composent les autres produits opérationnels
7. Charge au titre des avantages du personnel	130	Tableau récapitulatif de la charge au titre des avantages du personnel
8. Coûts de financement	131	Tableau récapitulatif des éléments qui composent les coûts de financement
9. Impôt sur le bénéfice	131	Tableau récapitulatif de la charge d'impôt sur le bénéfice, du rapprochement de la charge d'impôt sur le bénéfice au taux prévu par la loi et de la charge d'impôt sur le bénéfice comptabilisée et analyses du passif d'impôt différé
10. Autres éléments du résultat global	133	Détails des autres éléments du résultat global et des montants cumulés
11. Montants par action	133	Tableau récapitulatif et revue sommaire des numérateurs et des dénominateurs utilisés pour le calcul des montants par action et des informations connexes à fournir
12. Dividendes par action	134	Tableau récapitulatif des dividendes déclarés et revue sommaire du régime de réinvestissement des dividendes
13. Rémunération fondée sur des actions	135	Tableaux récapitulatifs et revue sommaire de la rémunération découlant des attributions d'options sur actions, des unités d'actions restreintes et du régime d'actionnariat des employés
14. Avantages du personnel futurs	137	Tableaux récapitulatifs et revue sommaire des avantages du personnel futurs et des informations connexes à fournir
ÉLÉMENTS PORTANT SUR LA SITUATION FINANCIÈRE CONSOLIDÉE		
15. Immobilisations corporelles	145	Tableau récapitulatif des éléments qui composent les immobilisations corporelles
16. Immobilisations incorporelles et goodwill	146	Tableau récapitulatif des éléments qui composent les immobilisations incorporelles, incluant le goodwill et revue sommaire des acquisitions déclarées de l'exercice ayant entraîné un goodwill
17. Coentreprise immobilière	150	Revue sommaire de la coentreprise immobilière et des informations connexes à fournir
18. Emprunts à court terme	151	Revue des emprunts à court terme et des informations connexes à fournir
19. Provisions	151	Tableaux récapitulatifs et revue sommaire des éléments qui composent les provisions, incluant les activités de restructuration
20. Dette à long terme	154	Tableau récapitulatif de la dette à long terme et des informations connexes à fournir
21. Capitaux propres attribuables aux actions ordinaires et aux actions sans droit de vote	156	Revue des éléments concernant les capitaux propres attribuables aux actions ordinaires et aux actions sans droit de vote, y compris la répartition des options sur actions selon leur prix
22. Engagements et passifs éventuels	158	Revue sommaire des obligations liées à des contrats de location, des passifs éventuels, des réclamations et des poursuites
AUTRES		
23. Transactions entre parties liées	160	Tableaux récapitulatifs, y compris une revue sommaire des transactions avec les principaux dirigeants
24. Informations financières supplémentaires	161	Tableaux récapitulatifs des éléments qui composent certains postes importants des états financiers
25. Explication de la transition aux IFRS de l'IASB	162	Tableaux récapitulatifs et revue sommaire des différences se produisant en raison de la convergence des principes comptables généralement reconnus du Canada avec les Normes internationales d'information financière publiées par l'International Accounting Standards Board

1 RÉSUMÉ DES PRINCIPALES MÉTHODES COMPTABLES

Revue sommaire des méthodes et des principes comptables et des méthodes d'application utilisées par la société

Les états financiers consolidés ci-joints sont exprimés en dollars canadiens. Les principes comptables généralement reconnus (les « PCGR ») utilisés par TELUS sont les Normes internationales d'information financière publiées par l'International Accounting Standards Board et ces états financiers consolidés sont conformes aux Normes internationales d'information financière publiées par l'International Accounting Standards Board (les « IFRS de l'IASB ») et aux principes comptables généralement reconnus du Canada.

Les états financiers consolidés de TELUS pour les exercices clos les 31 décembre 2011 et 2010 ont été autorisés par le conseil d'administration de TELUS pour publication le 23 février 2012.

a) Périmètre de consolidation

Les états financiers consolidés comprennent les comptes de la société et de toutes ses filiales, dont la principale est TELUS Communications Inc. Actuellement, par l'intermédiaire de Société TELUS Communications et SOCIÉTÉ TÉLÉ-MOBILE, TELUS Communications Inc. comprend la presque totalité des activités de la société dans le secteur des services filaires et la presque totalité des activités dans le secteur des services mobiles. À l'exception de participations ne donnant pas le contrôle dans une filiale non significative détenue en vue de la vente, toutes les filiales de la société sont détenues en propriété exclusive.

Les arrangements financiers de la société et de l'ensemble de ses filiales n'imposent pas de restrictions relativement aux dividendes interentreprises.

TELUS passe en revue sa structure organisationnelle et y apporte des changements lorsqu'elle le juge approprié, de manière à rehausser sa valeur. Ce processus continu peut modifier, et modifie effectivement, l'attribution du statut de filiale principale aux différentes filiales de la société, et ce, à tout moment considéré.

b) Utilisation d'estimations et de jugements

La préparation d'états financiers conformément aux principes comptables généralement reconnus exige que la direction ait recours à des estimations, des hypothèses et des jugements qui ont une incidence sur les montants de l'actif et du passif présentés à la date des états financiers, sur la présentation des actifs et des passifs éventuels à la date des états financiers, ainsi que sur les montants présentés des produits et des charges au cours de la période de présentation de l'information financière. Les résultats réels pourraient différer des résultats estimatifs.

Estimations

Les exemples d'estimations et d'hypothèses importantes comprennent ce qui suit :

- la provision pour créances douteuses;
- la provision pour désuétude des stocks;
- la durée d'utilité estimative des actifs;
- la recouvrabilité des immobilisations corporelles;
- la recouvrabilité des immobilisations incorporelles ayant une durée d'utilité indéterminée;
- la recouvrabilité du goodwill;
- la recouvrabilité des placements à long terme;
- le montant et la composition des actifs et des passifs d'impôt, y compris le montant des économies d'impôt non comptabilisées;
- certaines hypothèses actuarielles et économiques utilisées afin de déterminer le coût des régimes de retraite à prestations définies, les obligations au titre des prestations de retraite constituées et l'actif des régimes de retraite.

Jugements

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

- le choix de la société d'amortir ses immobilisations corporelles et immobilisations incorporelles amortissables selon le mode linéaire, car elle croit que cette méthode reflète mieux l'utilisation des ressources en relation avec la durée de vie économique de ces actifs qu'une méthode d'amortissement accéléré ne le ferait, et que le mode linéaire est donc plus représentatif de la substance économique liée à l'utilisation sous-jacente de ces actifs;
- le point de vue de la société selon lequel ses licences de spectre qui sont octroyées par Industrie Canada seront sans doute renouvelées par Industrie Canada, selon lequel la société a l'intention de les renouveler et qu'elle estime avoir la capacité financière et opérationnelle de les renouveler et que, par conséquent, elles sont réputées avoir une durée d'utilité indéterminée, comme il est décrit plus en détail à la note 16 c).

c) Instruments financiers – comptabilisation et évaluation*

À l'égard de la comptabilisation et de l'évaluation des instruments financiers, la société a adopté les politiques suivantes :

	Classement comptable				
Instrument financier	Juste valeur par le biais du résultat net[1), 2)]	Prêts et créances	Disponibles à la vente[3)]	Coût amorti	Tranche d'une relation de couverture de flux de trésorerie[3)]
Évalué au coût amorti					
Débiteurs		X			
Obligations à court terme				X	
Créditeurs				X	
Provisions				X	
Dette à long terme				X	
Évalué à la juste valeur					
Trésorerie et placements temporaires	X				
Placements à court terme	X				
Placements à long terme (qui ne sont pas sous l'influence notable de la société)[4)]			X		
Dérivés liés aux opérations de change	X				X
Dérivés liés à la rémunération fondée sur des actions	X				X
Dérivés liés aux swaps de devises					X

1) Le classement comprend les instruments financiers détenus à des fins de transaction. Certains instruments financiers admissibles qui n'ont pas à être classés comme étant détenus à des fins de transaction peuvent être classés à ce titre si la société en décide ainsi.
2) Les variations *latentes* de la juste valeur des instruments financiers sont incluses dans le bénéfice net.
3) Les variations *latentes* de la juste valeur des instruments financiers classés comme étant disponibles à la vente, ou la partie efficace des variations *latentes* de la juste valeur des instruments financiers détenus à des fins de couverture, sont incluses dans les autres éléments du résultat global.
4) Les placements à long terme qui ne sont pas sous l'influence notable de la société sont classés comme étant disponibles à la vente. En ce qui concerne les placements dans des titres dont la juste valeur peut être évaluée de façon fiable, la société détermine le classement des instruments sur une base individuelle, au moment de leur comptabilisation initiale.

- Les débiteurs qui peuvent être vendus à une fiducie de titrisation sans lien de dépendance sont comptabilisés comme des prêts et créances. La société a choisi ce classement puisque les avantages auxquels on aurait pu s'attendre de la sélection de la méthode applicable aux instruments disponibles à la vente ne devaient pas excéder les coûts découlant de la sélection et de la mise en œuvre de cette méthode.
- Les placements dans des titres négociables à court terme sont comptabilisés comme étant détenus à des fins de transaction et, par conséquent, ils sont évalués à la juste valeur par le biais du résultat net. Les placements à long terme qui ne sont pas sous l'influence notable de la société sont comptabilisés comme étant disponibles à la vente. La société a choisi ces classements car ils fournissent une meilleure indication des intentions de la direction en ce qui concerne les placements.
- Les dérivés qui font partie d'une relation de couverture de flux de trésorerie établie et documentée sont comptabilisés comme étant détenus à des fins de couverture. La société est 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.

  Les dérivés qui ne font pas partie d'une relation de couverture de flux de trésorerie documentée sont comptabilisés comme étant détenus à des fins de transaction et, par conséquent, ils sont évalués à la juste valeur par le biais du résultat net.
- Les achats ou les ventes dans le délai normalisé (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. La société a choisi cette méthode puisque les avantages auxquels on aurait pu s'attendre de l'utilisation de la méthode applicable à la date de transaction ne devaient pas excéder les coûts découlant de la sélection et de la mise en œuvre de cette méthode.
- Les coûts de transaction, autres que ceux concernant les éléments détenus à des fins de transaction, sont inclus dans la juste valeur initiale de l'actif ou du passif financier acquis. La société a choisi cette méthode, car elle est d'avis qu'elle donne lieu à un meilleur appariement des coûts de transaction et des périodes sur lesquelles lesdits coûts ont eu une incidence favorable.
- Pour ce qui est des couvertures des transactions prévues qui, dans le cas précis de la société, concernent les engagements d'achats de stocks, les gains et pertes liés aux opérations de couverture seront inclus dans le coût des stocks et passés en charges lorsque les stocks seront vendus. La société a choisi cette méthode, car elle est d'avis qu'elle donne lieu à un meilleur appariement avec les risques faisant l'objet de couvertures.

d) Comptabilité de couverture

Généralités

La société applique la comptabilité de couverture aux instruments financiers utilisés pour :

- établir les relations de couverture du risque de change désignées en ce qui concerne sa dette à long terme libellée en dollars américains, venue à échéance au cours de l'exercice 2011, comme il est présenté à la note 4 et décrit plus en détail à la note 20 b);
- établir les relations de couverture du risque de change désignées en ce qui concerne certains engagements à l'égard d'achats futurs libellés en dollars américains, comme il est présenté à la note 4;
- fixer la charge de rémunération découlant des attributions spécifiques d'unités d'actions restreintes, comme il est présenté à la note 4 et décrit plus en détail à la note 13 c).

Comptabilité de couverture

L'objectif de la comptabilité de couverture, en ce qui a trait aux relations de couverture désignées de la société, est d'assurer que les profits et les pertes compensatoires sont comptabilisés au cours des mêmes périodes. La société a choisi d'appliquer la comptabilité de couverture, car elle croit que celle-ci est plus représentative de la substance économique des transactions sous-jacentes.

Afin d'appliquer la comptabilité de couverture, une corrélation étroite (qui indique l'efficacité) est nécessaire entre la variation compensatoire de la valeur des instruments financiers (les « éléments de couverture ») utilisés pour établir les relations de couverture du risque désignées et la totalité, ou une partie, de l'actif, du passif ou de la transaction présentant un risque identifié pour lequel la société a pris des mesures (les « éléments couverts »). La société évalue l'efficacité anticipée des relations de couverture désignées lors de la

*Indique une méthode comptable qui a été touchée, au cours des exercices clos les 31 décembre 2011 et 2010, par la convergence des PCGR du Canada avec les IFRS de l'IASB pour les entreprises ayant une obligation d'information du public, comme il est décrit plus en détail aux notes 2 et 25.

mise en place et l'efficacité réelle pour chaque période de présentation de l'information financière par la suite. Une relation de couverture désignée est considérée comme efficace par la société 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 principal 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 principal de l'élément couvert, ou d'une relation de couverture désignée auparavant efficace devient inefficace, est reflétée dans les comptes consolidés de résultat et états consolidés des autres éléments du résultat global au poste « Coûts de financement » si elle est liée à la dette à long terme, au poste « Achat de biens et services » si elle est liée à des engagements d'achats futurs libellés en dollars américains et au poste « Charge au titre des avantages du personnel » si elle est liée à la rémunération fondée sur des d'actions.

Actifs et passifs de couverture

Dans le cadre de l'application de la comptabilité de couverture, un montant (la « valeur de couverture ») est comptabilisé aux états consolidés de la situation financière relativement à la juste valeur des éléments de couverture. L'écart net, le cas échéant, entre les montants comptabilisés aux fins du calcul du bénéfice net et le montant nécessaire pour refléter la juste valeur des éléments de couverture de flux de trésorerie désignés aux états consolidés de la situation financière, est effectivement comptabilisé à titre de composante des autres éléments du résultat global, comme il est indiqué à la note 10.

Dans le cadre de l'application de la comptabilité de couverture à la dette à long terme libellée en dollars américains qui est venue à échéance au cours de l'exercice 2011, le montant comptabilisé aux fins du calcul du bénéfice net était le montant qui correspondait à l'écart entre l'équivalent en dollars canadiens de la valeur des éléments couverts au taux de change à la date de l'état de la situation financière et l'équivalent en dollars canadiens de la valeur des éléments couverts au taux de change des éléments de couverture.

Dans le cadre de l'application de la comptabilité de couverture à la charge de rémunération découlant de la rémunération fondée sur des actions, le montant comptabilisé aux fins du calcul du bénéfice net est le montant qui correspond à l'écart entre le cours du marché des actions sans droit de vote de la société à la date de l'état de la situation financière et le cours des actions sans droit de vote de la société dans les éléments de couverture.

e) Comptabilisation des produits

Généralités

La société tire la majeure partie de ses produits (services de réseau du secteur des services mobiles, services de transmission de données, y compris les services gérés relatifs à la télévision, à l'Internet, aux données et à la technologie de l'information, et services locaux de transmission de la voix et services interurbains de transmission de la voix) des services d'accès à l'infrastructure de télécommunications de la société et de l'utilisation de celle-ci. Le reste des produits de la société (équipement relatif au secteur des services mobiles et autre) provient surtout de la fourniture de produits et de la prestation de services facilitant l'accès à l'infrastructure de télécommunications de la société ainsi que l'utilisation de celle-ci.

La société offre à ses clients des solutions complètes et intégrées pour répondre à leurs besoins. Ces solutions supposent parfois la prestation de plusieurs services et la livraison de plusieurs produits à des moments différents ou sur des périodes de temps différentes. Lorsque la situation le permet, ces arrangements à éléments multiples sont divisés en unités de comptabilisation distinctes; la contrepartie reçue est mesurée et répartie entre ces unités de comptabilisation en fonction de leur juste valeur relative (obtenue au moyen d'indications objectives émanant de la société), et la société applique ensuite aux unités de comptabilisation les conventions pertinentes en matière de comptabilisation des produits. Un plafond restreint la contrepartie allouée aux produits et services actuellement transférés dans des arrangements à éléments multiples à un montant qui n'est pas conditionnel à l'exécution d'autres prestations ou à l'obligation de remplir d'autres conditions d'exécution spécifiées. Selon le point de vue de la société, le plafond donne lieu à une représentation fidèle du transfert des produits et services puisqu'il reflète la compréhension généralement acceptée par le secteur des télécommunications d'un transfert de produits et services ainsi que les flux de trésorerie s'y rapportant.

Les contrats multiples conclus avec un seul et même client sont généralement comptabilisés comme des arrangements distincts. Dans les cas où des contrats multiples sont conclus avec un client au cours d'une courte période de temps, ils sont revus comme un ensemble afin de s'assurer, tout comme avec les arrangements à éléments multiples, que leurs justes valeurs relatives sont appropriées.

La comptabilisation des contrats de location est appliquée à une unité de comptabilisation si elle confère le droit d'utiliser un actif spécifique à un client en autant qu'elle ne confère pas les avantages et les risques inhérents à la propriété.

Les produits de la société sont comptabilisés, déduction faite de toute taxe à valeur ajoutée, taxe de vente ou taxe d'utilisation facturée au client simultanément à une transaction générant des produits.

Lorsque la société ne tire aucun avantage identifiable de la remise d'une contrepartie à un client (p. ex. les escomptes et les remises), la contrepartie est comptabilisée en diminution des produits plutôt que comme une charge.

Services locaux de transmission de la voix, services interurbains de transmission de la voix, services de transmission de données et services de réseau du secteur des services mobiles

La société comptabilise les produits selon la méthode de la comptabilité d'exercice et y inclut une estimation des produits gagnés mais non facturés. Les produits tirés des services filaires et mobiles sont comptabilisés en fonction de l'accès à l'infrastructure de télécommunications de la société et de l'utilisation de celle-ci et des frais contractuels.

La facturation par anticipation est comptabilisée lorsque la facturation a lieu avant la prestation des services connexes, et elle est portée aux produits dans la période au cours de laquelle les services en question sont rendus. De même, les frais initiaux afférents au branchement et à l'activation de comptes clients sont différés et comptabilisés sur la durée moyenne prévue de la relation d'affaires avec les clients, lorsqu'une telle mesure est appropriée.

La société comptabilise les sommes relatives aux 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 variable.

Le CRTC a établi un mécanisme de subvention transférable pour subventionner les entreprises de services locaux, comme la société, qui fournissent des services téléphoniques de base résidentiels dans les zones de desserte à coût élevé. Le CRTC a établi le taux de subvention transférable, par ligne d'accès au réseau et par tranche de tarification, pour toutes les entreprises de services locaux. La société comptabilise la subvention transférable selon la méthode de la comptabilité d'exercice en appliquant le taux de subvention au nombre de lignes d'accès du réseau résidentiel qu'elle détient dans les zones de desserte à coût élevé, qui est décrit plus en détail à la note 6. Les écarts, le cas échéant, entre les taux de subvention intermédiaire et final fixés par le CRTC sont comptabilisés comme une modification des estimations dans la période au cours de laquelle le CRTC fixe définitivement le taux de subvention.

Équipement relatif au secteur des services mobiles et autre

La société comptabilise les produits opérationnels tirés des produits, y compris les appareils mobiles vendus aux revendeurs et l'équipement pour les locaux des clients, au moment où les produits sont livrés et acceptés par les utilisateurs finaux. Les produits tirés des contrats de location simple d'équipement sont comptabilisés selon une formule à la fois systématique et logique (normalement le mode linéaire) sur la durée du bail.

Compte de report pour les zones de desserte autres que celles à coût élevé

Le 30 mai 2002 et le 31 juillet 2002, le CRTC a émis la Décision de télécom 2002-34 et la Décision de télécom 2002-43, respectivement, avis qui ont touché les services réglementés dans le secteur des services filaires de la

société. Afin d'encourager la concurrence au chapitre du service de base résidentiel dans les zones de desserte autres que celles à coût élevé, le CRTC a instauré le concept du mécanisme du compte de report, lequel vise à remplacer les diminutions de prix imposées.

Le compte de report résulte de l'exigence du CRTC que la société reporte la comptabilisation au compte de résultat d'une partie de l'argent reçu relativement aux services de base résidentiels dans les zones de desserte autres que celles à coût élevé. La société a adopté la méthode du report variable pour la comptabilisation de son compte de report. La société a enregistré ainsi des montants de passif supplémentaires, sous réserve de réductions à l'égard des activités d'atténuation, durant les périodes initiales de quatre ans pendant lesquelles les Décisions étaient en vigueur. Le solde du compte de report reflète également une composante charge d'intérêts fondée sur le coût de l'emprunt à court terme applicable de la société, cette charge étant incluse dans les comptes consolidés de résultat et états consolidés des autres éléments du résultat global comme des coûts de financement.

La société s'acquitte du passif du compte de report par la réalisation de mesures admissibles incluant la prestation de services à large bande dans les communautés rurales et éloignées, l'amélioration de l'accessibilité des personnes handicapées aux services de télécommunications et l'offre de remises aux clients pour le reste. La société comptabilise le montant prélevé et l'amortissement (sur une période ne dépassant pas trois ans) d'une quote-part du compte de report une fois la réalisation des mesures admissibles; cet amortissement est compris au poste « Autres produits opérationnels ».

f) Aide publique*

La société comptabilise l'aide publique au fur et à mesure que les services subventionnés sont fournis ou que les coûts subventionnés sont engagés. Comme il est indiqué à la note 6, l'aide publique est comprise dans les comptes consolidés de résultat et états consolidés des autres éléments du résultat global au poste « Autres produits opérationnels ».

g) Frais d'acquisition et frais de publicité

Les frais relatifs à l'acquisition de clients, qui sont passés en charges lorsqu'ils sont engagés, comprennent le coût total du matériel vendu aux clients, les commissions, les frais de publicité et de promotion liés à l'acquisition initiale des clients. Les frais relatifs à l'acquisition de clients, qui sont inscrits à l'actif lorsqu'ils sont engagés, comprennent le matériel appartenant à la société situé dans les établissements des clients et les frais d'installation connexes. Les frais d'acquisition qui sont passés en charges sont compris dans les comptes consolidés de résultat et états consolidés des autres éléments du résultat global comme une composante du poste « Achat de biens et services », à l'exception des commissions versées aux employés de la société qui sont incluses dans la charge au titre des avantages du personnel. Les frais liés à la production publicitaire, au temps d'antenne et à l'espace publicitaire sont passés en charges lorsqu'ils sont engagés.

h) Recherche-développement

Les frais liés à la recherche-développement sont passés en charges, sauf dans les cas où les frais de développement répondent à certains critères d'inscription à l'actif identifiables. Les frais de développement inscrits à l'actif sont amortis sur la durée de vie de la production commerciale ou, dans le cas d'immobilisations corporelles utilisables, sont inclus dans le groupe de biens approprié et sont amortis sur leur durée d'utilité estimative.

i) Contrats de location

Les contrats de location sont classés comme des contrats de location-financement ou de location simple, selon leurs modalités.

Lorsque la société est le locataire, les actifs loués en vertu de contrats de location-financement sont amortis selon le mode linéaire sur la durée prévue d'utilisation. Les obligations découlant des contrats de location-financement sont réduites des loyers, déduction faite de l'intérêt théorique.

Pour l'exercice clos le 31 décembre 2011, les charges liées aux contrats de location simple de biens immobiliers et de véhicules automobiles, déduction faite de l'amortissement des profits différés sur les opérations de cession-bail de bâtiments, ont été de 250 millions de dollars (266 millions de dollars en 2010 [ajusté – note 25 c)]; de ces montants, moins de 1 million de dollars (moins de 1 million de dollars en 2010) se rapportait à un bien immobilier loué par les régimes de retraite de la société, comme il est décrit plus en détail à la note 14 b). Les soldes non amortis des profits différés sur les opérations de cession-bail de bâtiments sont présentés à la note 24 a).

j) Amortissement des immobilisations corporelles et incorporelles et perte de valeur*

Amortissement des immobilisations corporelles et incorporelles

Les actifs sont amortis selon le mode linéaire sur leur durée d'utilité estimative déterminée à partir d'un processus continuel d'analyse de la durée d'utilité des actifs. L'amortissement comprend l'amortissement des actifs en vertu de contrats de location-financement et l'amortissement des améliorations locatives. Les améliorations locatives sont en général amorties sur leur durée de service moyenne prévue ou sur la durée du bail, selon la moins longue des deux durées. Les immobilisations incorporelles ayant une durée d'utilité déterminée (les « immobilisations incorporelles amortissables ») sont amorties selon le mode linéaire sur leur durée d'utilité estimative. L'estimation de la durée d'utilité est revue au moins sur une base annuelle et est ajustée au besoin.

La durée d'utilité estimative de la plupart des immobilisations corporelles amortissables de la société se détaille comme suit :

	Durée d'utilité estimative[1]
Actifs liés au réseau	
À l'extérieur des installations	17 à 40 ans
À l'intérieur des installations	4 à 16 ans
Équipement relatif aux stations du secteur des services mobiles	6,5 à 8 ans
Autres éléments des immobilisations corporelles amortissables	3 à 40 ans

1) Le taux combiné d'amortissement pour l'exercice clos le 31 décembre 2011 était de 5,0 % (5,1 % en 2010). Ce taux est calculé au moyen de la division de l'amortissement par la valeur comptable brute moyenne des actifs amortissables pour la période visée. Suivant cette méthodologie, le taux combiné d'amortissement est inférieur pour une période où la proportion d'actifs entièrement amortis encore en service est plus élevée (note 15).

La durée d'utilité estimative de la plupart des immobilisations incorporelles amortissables de la société se détaille comme suit :

	Durée d'utilité estimative
Abonnés des services filaires	40 ans
Contrats avec les clients, relations clients connexes et droits dans un bail	6 à 10 ans
Logiciels	3 à 5 ans
Servitudes et autres	8 à 30 ans

Perte de valeur – généralités

Le test de dépréciation compare la valeur comptable des actifs ou des unités génératrices de trésorerie faisant l'objet du test avec leur valeur recouvrable (la valeur recouvrable étant la valeur la plus élevée entre les deux valeurs suivantes : la valeur d'utilité de l'actif ou de l'unité génératrice de trésorerie ou sa juste valeur diminuée des coûts de la vente). Les pertes de valeur sont immédiatement comptabilisées dans la mesure où la valeur comptable de l'actif ou de l'unité génératrice de trésorerie excède sa valeur recouvrable. Advenant une hausse ultérieure des valeurs recouvrables d'actifs ou d'unités génératrices de trésorerie ayant précédemment subi une perte de valeur, les pertes de valeur précédemment comptabilisées (pour un actif autre que le goodwill) peuvent être reprises dans la mesure où la reprise ne découle pas d'une désactualisation et que la valeur comptable qui en résulte ne soit pas supérieure à la valeur comptable qui aurait été déterminée si aucune perte de valeur n'avait été comptabilisée précédemment.

*Indique une méthode comptable qui a été touchée, au cours des exercices clos les 31 décembre 2011 et 2010, par la convergence des PCGR du Canada avec les IFRS de l'IASB pour les entreprises ayant une obligation d'information du public, comme il est décrit plus en détail aux notes 2 et 25.

Perte de valeur – immobilisations corporelles et immobilisations incorporelles amortissables

Le processus continuel d'analyse de la durée d'utilité des actifs tient compte de certains éléments comme le moment où survient l'obsolescence technologique, les pressions concurrentielles et les plans d'utilisation future de l'infrastructure; de telles considérations peuvent aussi indiquer que les valeurs comptables des actifs pourraient ne pas être recouvrables. Si les valeurs comptables des actifs étaient considérées comme non recouvrables, une perte de valeur serait comptabilisée.

Perte de valeur – immobilisations incorporelles à durée d'utilité indéterminée; goodwill

La valeur comptable des immobilisations incorporelles à durée d'utilité indéterminée et des goodwills est soumise à un test de dépréciation périodique. Les immobilisations incorporelles à durée d'utilité indéterminée et les goodwills 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. La société a choisi le mois de décembre pour effectuer son test annuel.

La société évalue ses immobilisations incorporelles à durée d'utilité indéterminée en comparant la valeur recouvrable des unités génératrices de trésorerie à la valeur comptable de ses unités génératrices de trésorerie (y compris les immobilisations incorporelles à durée d'utilité indéterminée affectées à l'unité génératrice de trésorerie mais excluant tout goodwill affecté à l'unité génératrice de trésorerie). Dans la mesure où la valeur comptable de l'unité génératrice de trésorerie (y compris les immobilisations incorporelles à durée d'utilité indéterminée affectées à l'unité génératrice de trésorerie mais excluant tout goodwill affecté à l'unité génératrice de trésorerie) est supérieure à sa valeur recouvrable, l'excédent réduirait la valeur comptable des immobilisations incorporelles à durée d'utilité indéterminée.

Après avoir procédé à l'évaluation de ses immobilisations incorporelles à durée d'utilité indéterminée, la société évalue son goodwill en comparant la valeur recouvrable des unités génératrices de trésorerie à la valeur comptable de ses unités génératrices de trésorerie (y compris les immobilisations incorporelles à durée d'utilité indéterminée et le goodwill affectés à l'unité génératrice de trésorerie). Dans la mesure où la valeur comptable de l'unité génératrice de trésorerie (y compris les immobilisations incorporelles à durée d'utilité indéterminée et le goodwill affectés à l'unité génératrice de trésorerie) est supérieure à sa valeur recouvrable, l'excédent réduirait d'abord la valeur comptable du goodwill et le reste réduirait au prorata la valeur comptable des actifs de l'unité génératrice de trésorerie.

La société a déterminé que ses unités génératrices de trésorerie sont ses secteurs à présenter, soit les services mobiles et les services filaires, puisque ces secteurs sont les plus petits groupes identifiables d'actifs qui génèrent des entrées nettes de trésorerie largement indépendantes les unes des autres.

k) Conversion des devises

Les transactions commerciales conclues en devises sont converties en dollars canadiens aux taux en vigueur au moment des transactions. Les actifs et les passifs monétaires libellés en devises sont convertis en dollars canadiens, aux taux de change en vigueur à la date de l'état de la situation financière, et les profits ou les pertes qui en résultent sont imputés aux comptes consolidés de résultat et états consolidés des autres éléments du résultat global comme une composante des coûts de financement, comme il est indiqué à la note 8. La comptabilité de couverture est appliquée en certaines circonstances précises qui sont décrites plus en détail à la note 1 d).

La société détient des petites filiales étrangères qui n'utilisent pas le dollar canadien comme monnaie fonctionnelle. Par conséquent, les profits et les pertes de change découlant de la conversion en dollars canadiens des comptes de ces filiales étrangères sont comptabilisés à titre de composante des autres éléments du résultat global présentés à la note 10.

l) Impôt sur le bénéfice*

La société applique la méthode du report variable pour la comptabilisation de l'impôt sur le bénéfice. Selon cette méthode, l'impôt exigible est comptabilisé pour l'impôt estimatif à payer de l'exercice en cours. Des actifs et passifs d'impôt différé sont comptabilisés pour les différences temporelles entre les valeurs fiscale et comptable des actifs et des passifs, ainsi que pour l'avantage fiscal découlant du report des pertes et des crédits d'impôt à l'investissement aux exercices à venir dont la réalisation est plus probable qu'improbable. Les montants comptabilisés à l'égard des actifs et passifs d'impôt différé sont établis en fonction du moment prévu de la résorption des différences temporelles ou de l'utilisation des pertes fiscales et de l'application des taux d'imposition pratiquement en vigueur au moment de la résorption ou de l'utilisation.

La société comptabilise la totalité des variations des taux d'imposition pratiquement en vigueur ayant une incidence sur les actifs et les passifs d'impôt différé pendant la période au cours de laquelle les variations des taux d'imposition étaient pratiquement en vigueur; la société a choisi cette méthode car l'accent est mis sur l'état de la situation financière, ce qui est plus conforme à la méthode du report variable pour la comptabilisation de l'impôt sur le bénéfice. La société comptabilise 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; la société a choisi cette méthode car l'accent qui est mis sur l'état de la situation financière est plus conforme à la méthode du report variable pour la comptabilisation de l'impôt sur le bénéfice.

Les activités de la société sont complexes, et les interprétations, les règlements et les lois liés à l'impôt changent constamment. Par conséquent, il y a habituellement certaines des questions fiscales qui sont ambiguës et qui se traduisent par des positions incertaines sur le plan fiscal. La société comptabilise uniquement l'avantage d'impôt sur le bénéfice d'une position incertaine lorsqu'il est plus probable qu'improbable que le traitement fiscal définitif de la position adoptée donnera lieu à la réalisation de l'avantage d'impôt sur le bénéfice. La société comptabilise par régularisation les charges d'intérêts sur le passif d'impôt exigible qui n'ont pas été capitalisées, lesquelles incluraient les intérêts et les pénalités découlant des positions incertaines sur le plan fiscal. La société inclut ces charges dans les comptes consolidés de résultat et états consolidés des autres éléments du résultat global comme une composante des coûts de financement.

Les activités de recherche-développement de la société peuvent être admissibles à des crédits d'impôt à l'investissement. L'admissibilité à ces crédits d'impôt constitue toutefois une question complexe. La société comptabilise uniquement les crédits d'impôt à l'investissement lorsqu'il existe une assurance raisonnable que l'admissibilité finale des activités de recherche-développement de la société se traduira par la réception de ces crédits d'impôt. S'il existe une assurance raisonnable que des crédits d'impôt à l'investissement seront reçus, ceux-ci sont comptabilisés selon la méthode de la réduction du coût, en vertu de laquelle ils sont déduits des dépenses ou des actifs auxquels ils se rapportent, comme il est indiqué à la note 9.

m) Rémunération fondée sur des actions

Pour les attributions d'options sur actions octroyées après 2001, une juste valeur est déterminée pour les attributions d'options sur actions à la date d'attribution et cette juste valeur est comptabilisée dans les états financiers. Le produit découlant de l'exercice des attributions d'options sur actions est porté au crédit du capital social, tout comme le sont les justes valeurs à la date d'attribution comptabilisées des attributions d'options sur actions exercées.

Les attributions d'options sur actions comportant une option de règlement en capitaux propres net, comme il est indiqué à la note 13 b), mais *ne comportant pas* aussi d'option de règlement en espèces net, sont comptabilisées à titre d'instruments de capitaux propres. La société a 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

*Indique une méthode comptable qui a été touchée, au cours des exercices clos les 31 décembre 2011 et 2010, par la convergence des PCGR du Canada avec les IFRS de l'IASB pour les entreprises ayant une obligation d'information du public, comme il est décrit plus en détail aux notes 2 et 25.

conforme au traitement comptable qui convient aux attributions d'options sur actions connexes.

Les attributions d'options sur actions qui comportent une option de règlement en espèces net, comme il est indiqué à la note 13 b), sont comptabilisées à titre d'instruments de passif. Si les attributions d'options sur actions comportant l'option de règlement en espèces net et ayant été octroyées après 2001 devaient être réglées autrement qu'au moyen de l'option de règlement en espèces net, elles seraient alors comptabilisées à titre d'instruments de capitaux propres.

En ce qui a trait aux unités d'actions restreintes présentées à la note 13 c), la société comptabilise un passif égal au montant des unités d'actions restreintes sur lesquelles les droits sont acquis, multiplié par la juste valeur de marché des actions correspondantes à la fin de la période de présentation de l'information financière (à moins que la comptabilité de couverture soit appliquée, comme il est indiqué à la note 1 d). La charge liée aux unités d'actions restreintes dont les droits ne seront en fin de compte pas acquis est contrepassée en regard de la charge qui avait été auparavant enregistrée pour celles-ci.

Lorsque la rémunération fondée sur des actions prévoit l'acquisition des droits en une seule fois à un moment futur précis (« acquisition en bloc »), la société comptabilise la charge selon le mode linéaire sur la période d'acquisition des droits. Lorsque la rémunération fondée sur des actions prévoit l'acquisition des droits par tranches (« acquisition graduelle »), la société comptabilise la charge selon la méthode de répartition accélérée. Une estimation des extinctions au cours de la période d'acquisition des droits est effectuée à la date de l'attribution; cette estimation est ajustée pour tenir compte des données réelles.

n) Régimes d'avantages du personnel futurs*

Régimes de retraite à prestations définies

La société comptabilise ses obligations découlant des régimes à prestations définies du personnel ainsi que les coûts connexes, déduction faite des actifs des régimes. Le coût des prestations de retraite et autres avantages de retraite gagnés par les employés est établi par calculs actuariels selon la méthode de répartition des prestations au prorata des services, à partir des hypothèses les plus probables de la direction concernant le rendement prévu des placements des régimes, la progression des salaires et l'âge de départ à la retraite des employés. Pour les besoins du calcul du taux de rendement prévu des actifs des régimes, ces actifs sont évalués à leur juste valeur. Les écarts actuariels survenant à compter du 1er janvier 2010, date de transition aux IFRS de l'IASB de la société, sont comptabilisés dans les autres éléments du résultat global dans la période au cours de laquelle ils surviennent car la société estime que cette façon de procéder reflète mieux la nature à long terme des avantages du personnel futurs. Se reporter à la note 2 b) pour les modifications significatives apportées à la norme comptable touchant les avantages du personnel qui ne sont pas encore en vigueur et appliquées.

Comme il est décrit plus en détail à la note 25, les écarts actuariels non amortis, le coût des services passés et les actifs (obligations) transitoires au 1er janvier 2010 ont été comptabilisés directement dans les bénéfices non distribués à la date de transition aux IFRS de l'IASB et comme le permettent ces normes.

Au moins une fois par année, les hypothèses clés portant sur les régimes à prestations définies sont évaluées et révisées au besoin. Lorsque les hypothèses clés des régimes à prestations définies varient considérablement de leurs valeurs à la clôture de l'exercice précédent, les écarts actuariels découlant de ces variations significatives sont comptabilisés sur une base provisoire.

Régimes à cotisations définies

La société comptabilise le régime de retraite des travailleurs des télécommunications et le régime de retraite de la fonction publique de la Colombie-Britannique, qui couvrent certains des employés de la société, selon la méthode de comptabilisation des régimes à cotisations définies. Ces deux régimes offrent des prestations définies à leurs membres. 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), ces régimes sont traités par la société comme des régimes à cotisations définies conformément à la Norme comptable internationale 19, *Avantages du personnel*.

o) Trésorerie et placements temporaires, montant net

La trésorerie et les placements temporaires, qui peuvent comprendre des instruments du marché monétaire échéant à trois mois ou moins de leur date d'achat, sont présentés déduction faite des éléments impayés, y compris les chèques émis mais qui n'ont pas fait l'objet de compensation par la banque à la date de l'état de la situation financière. Le montant net de la trésorerie et des placements temporaires est classé comme un passif à l'état de la situation financière lorsque le montant des chèques émis mais qui n'ont pas fait l'objet de compensation par la banque excède le montant de la trésorerie et des placements temporaires. Lorsque le montant net de la trésorerie et des placements temporaires est classé comme un passif, il peut aussi inclure les montants à découvert prélevés sur les facilités bancaires bilatérales de la société, qui sont renouvelées chaque jour et qui sont décrites plus en détail à la note 17.

p) Cession de créances clients*

Les cessions de créances clients effectuées dans le cadre de transactions de titrisation sont comptabilisées à titre d'emprunts à court terme garantis et, par conséquent, ne se traduisent pas par une décomptabilisation par la société des créances clients cédées.

q) Stocks

Les stocks de la société se composent essentiellement d'appareils mobiles, de pièces et d'accessoires, de même que d'équipement de télécommunications détenu en vue de leur revente. Les stocks sont évalués au moindre du coût et de la valeur nette de réalisation et le coût est établi selon la méthode du coût moyen. Les réductions de valeur à la valeur nette de réalisation effectuées antérieurement sont reprises, s'il se produit une hausse subséquente de la valeur des stocks connexes.

r) Immobilisations corporelles; immobilisations incorporelles*

Généralités

Les immobilisations corporelles et les immobilisations incorporelles sont comptabilisées au coût historique et, dans le cas d'immobilisations corporelles construites par la société, elles comprennent le coût des matériaux et de la main-d'œuvre directe et les frais généraux connexes. En ce qui concerne les logiciels créés à l'interne et pour usage interne, les coûts historiques comptabilisés comprennent les coûts des matériaux, les coûts de la main-d'œuvre ainsi que les coûts directement liés à la main-d'œuvre. Lorsque les projets de construction d'immobilisations corporelles sont d'une importance suffisante et d'une durée appréciable, la société inscrit à l'actif un montant pour le coût des fonds utilisés pour financer la construction. Le taux servant au calcul des coûts de financement inscrits à l'actif est fondé sur le coût moyen pondéré des emprunts de la société enregistré au cours de la période de présentation de l'information financière.

Lorsque la société vend des immobilisations corporelles, la valeur comptable nette est portée en réduction du produit de la vente, et l'écart, comme le mentionne la note 6, est comptabilisé dans les comptes consolidés de résultat et états consolidés des autres éléments du résultat global au poste « Autres produits opérationnels ».

*Indique une méthode comptable qui a été touchée, au cours des exercices clos les 31 décembre 2011 et 2010, par la convergence des PCGR du Canada avec les IFRS de l'IASB pour les entreprises ayant une obligation d'information du public, comme il est décrit plus en détail aux notes 2 et 25.

Obligations liées à la mise hors service d'immobilisations
Les provisions pour passifs, comme l'indique le note 19, sont comptabilisées à l'égard des obligations légales, contractuelles ou juridiques, normalement au moment où elles sont engagées, relativement à la mise hors service d'immobilisations corporelles (principalement certains actifs des composantes « à l'extérieur des installations » et « équipement relatif aux stations du secteur des services mobiles ») lorsque ces obligations découlent de l'acquisition, de la construction, de la mise en valeur ou de l'exploitation normale des actifs en question. Les obligations sont mesurées initialement à leur juste valeur (déterminée à l'aide d'une méthode d'actualisation), et les coûts qui en découlent sont inscrits à l'actif dans la valeur comptable de l'actif visé. Au cours des périodes subséquentes, le passif est ajusté pour tenir compte de l'augmentation attribuable à la désactualisation, de toute modification du taux d'actualisation fondé sur le marché et de toute modification du montant ou de l'échéancier des flux de trésorerie futurs sous-jacents. Le coût de la mise hors service d'immobilisations inscrit à l'actif est amorti de la même façon que l'actif connexe, et l'augmentation attribuable à la désactualisation, comme il est indiqué à la note 8, est prise en compte dans les comptes consolidés de résultat et états consolidés des autres éléments du résultat global comme une composante des coûts de financement.

s) Placements

La société comptabilise à la valeur de consolidation ses placements dans les sociétés sur lesquelles elle exerce une influence notable. Selon cette méthode, le placement est d'abord comptabilisé au coût et ensuite ajusté pour refléter la quote-part de la société des bénéfices ou des pertes des entreprises détenues, et le montant des dividendes reçus. L'excédent du coût des placements à la valeur de consolidation sur la valeur comptable sous jacente à la date d'acquisition, sauf pour le goodwill, est amorti sur la durée d'utilité estimative de l'actif sous-jacent auquel il se rapporte.

La société comptabilise ses autres placements comme étant disponibles à la vente à leur juste valeur à moins que les titres de placement n'aient pas de cours du marché sur un marché actif, auquel cas la société utilise 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. Le coût des placements vendus ou les montants reclassés des autres éléments du résultat global aux résultats sont établis selon une identification spécifique.

À moins qu'un placement disponible à la vente ne subisse une moins-value durable, les valeurs comptables pour les placements disponibles à la vente sont ajustées à leurs justes valeurs estimatives et cet ajustement est inclus dans les comptes consolidés de résultat et états consolidés des autres éléments du résultat global comme une composante des autres éléments du résultat global. Lorsqu'un placement subit une moins-value durable, les valeurs comptables des placements comptabilisés à la valeur de consolidation, comme étant disponibles à la vente et selon les méthodes de coût sont réduites à leurs justes valeurs estimatives et cette réduction est comptabilisée dans les comptes consolidés de résultat et états consolidés des autres éléments du résultat global au poste « Autres produits opérationnels ».

2 FAITS NOUVEAUX CONCERNANT LES MÉTHODES COMPTABLES

Revue sommaire des faits nouveaux concernant les principes comptables généralement reconnus qui ont, auront ou qui pourraient avoir une incidence sur la société

Convergence avec les Normes internationales d'information financière publiées par l'International Accounting Standards Board

En 2006, le Conseil des normes comptables du Canada a ratifié un plan stratégique qui a fait en sorte que les principes comptables généralement reconnus du Canada, tels qu'ils sont utilisés par les entreprises ayant une obligation d'information du public, ont été entièrement alignés sur les Normes internationales d'information financière publiées par l'International Accounting Standards Board. La société doit utiliser les normes convergentes dans la présentation de ses états financiers intermédiaires et annuels s'appliquant aux exercices ouverts à compter du 1er janvier 2011, date à laquelle la société a décidé d'adopter ces normes. Les informations à fournir spécifiques portant sur les choix transitoires, sur l'ajustement des chiffres correspondants et sur les autres informations à fournir transitoires connexes sont présentées à la note 25 des présents états financiers consolidés.

a) Première application des normes, interprétations et modifications des normes et interprétation au cours de la période de présentation de l'information financière

En mai 2010, l'IASB a publié « Améliorations des IFRS », un ensemble de modifications à apporter aux IFRS et aux normes comptables internationales existantes dans le cadre d'un processus d'amélioration annuel. La société a appliqué ces modifications à compter du 1er janvier 2010. Ces modifications n'ont pas eu d'incidence significative sur la présentation des résultats opérationnels, de la situation financière et des flux de trésorerie de la société.

En octobre 2010, l'IASB a publié IFRS 7, *Instruments financiers – informations à fournir* (modifiée en 2010), qui, en ce qui concerne la société, porte sur les informations à fournir à l'égard des actifs financiers transférés (créances clients) qui ne sont pas décomptabilisés. Les méthodes comptables actuelles de la société ainsi que les pratiques en matière de présentation et d'informations à fournir sont telles qu'elles se conforment déjà aux modifications.

En juin 2011, l'IASB a publié IAS 1, *Présentation des états financiers* (modifiée en 2011), qui porte sur la présentation des éléments des autres éléments du résultat global. Les méthodes comptables actuelles de la société ainsi que les pratiques en matière de présentation et d'informations à fournir sont telles qu'elles se conforment déjà aux modifications.

b) Normes, interprétations et modifications des normes non encore entrées en vigueur et non encore appliquées

Sauf indication contraire, les normes suivantes s'appliquent aux périodes ouvertes à compter du 1er janvier 2013. Sauf indication contraire et selon les faits et circonstances actuels, la société ne s'attend pas à ce que l'application des normes suivantes ait des répercussions importantes, et elle détermine à l'heure actuelle les dates auxquelles elle compte appliquer ces normes.

- IFRS 7, *Instruments financiers – informations à fournir* (modifiée en 2011)
- IFRS 9, *Instruments financiers*. Cette norme s'applique aux périodes ouvertes à compter du 1er janvier 2015.
- Sauf en ce qui concerne les obligations d'information dont il est fait mention dans le présent document, les normes suivantes et les normes modifiées doivent initialement être appliquées en même temps :
  - IFRS 10, *États financiers consolidés*
  - IFRS 11, *Partenariats*
  - IFRS 12, *Informations à fournir sur les participations dans d'autres entités*
  - IAS 27, *États financiers individuels* (modifiée en 2011)
  - IAS 28, *Participations dans des entreprises associées* (modifiée en 2011)
- IFRS 13, *Évaluation de la juste valeur*
- IAS 12, *Impôts sur le résultat* (modifiée en 2011). Cette norme s'applique aux périodes ouvertes à compter du 1er janvier 2012.
- IAS 32, *Instruments financiers – présentation* (modifiée en 2011). Cette norme s'applique aux périodes ouvertes à compter du 1er janvier 2014.

- IAS 19, *Avantages du personnel* (modifiée en 2011). En ce qui concerne les méthodes comptables qu'utilise la société à l'heure actuelle ainsi que ses pratiques en matière de présentation et d'informations à fournir, la principale différence découlant de la norme modifiée tient au fait que le taux de rendement à long terme attendu des actifs des régimes de retraite ne sera plus utilisé aux fins des calculs concernant les régimes à prestations définies (et ne constituera plus une estimation significative). Aux fins du calcul du bénéfice net de la société, les notions de « charges d'intérêts » et de « rendement des actifs des régimes » seront remplacées par la notion d'« intérêt net ». L'intérêt net de chaque régime est le produit du surplus (déficit) du régime multiplié par le taux d'actualisation. Comme c'était le cas auparavant, la norme modifiée ne prescrit pas dans quel élément du résultat opérationnel le montant d'intérêt net doit être présenté, mais la société prévoit présenter ce montant comme une composante des coûts de financement lorsqu'elle appliquera la norme modifiée.

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

La norme modifiée se répercute dans les comptes consolidés de résultat et états consolidés des autres éléments du résultat global de la façon suivante :

Exercices clos les 31 décembre (en millions, sauf les montants par action)			**2011**			2010
	Chiffres présentés à l'heure actuelle	**Chiffres modifiés en raison de l'incidence d'IAS 19**	**Chiffres pro forma**	Chiffres présentés à l'heure actuelle	Chiffres modifiés en raison de l'incidence d'IAS 19	Chiffres pro forma
Charges opérationnelles						
Charge au titre des avantages du personnel	**1 893 $**	**113 $**	**2 006 $**	1 906 $	82 $	1 988 $
Coûts de financement	**377 $**	**6**	**383 $**	522 $	5	527 $
Impôt sur le bénéfice	**376 $**	**(30)**	**346 $**	335 $	(22)	313 $
Bénéfice net		**(89)**			(65)	
Autres éléments du résultat global						
Élément qui ne sera jamais ultérieurement reclassé en résultat						
Réévaluations des régimes à prestations définies	**(851)$**	**89**	**(762)$**	(214)$	65	(149)$
Résultat global		**– $**			– $	
Bénéfice net par action ordinaire et action sans droit de vote						
De base	**3,76 $**	**(0,28)$**	**3,48 $**	3,27 $	(0,20)$	3,07 $
Dilué	**3,74 $**	**(0,28)$**	**3,46 $**	3,27 $	(0,20)$	3,07 $

La société prévoit actuellement appliquer initialement la norme modifiée pour les périodes ouvertes à compter du 1er janvier 2013.

3 POLITIQUES FINANCIÈRES LIÉES À LA STRUCTURE DU CAPITAL

Revue sommaire des objectifs, des politiques et des procédures de la société pour gérer sa structure du capital

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

Dans sa définition du capital, et aux fins de la gestion du capital, la société englobe les capitaux propres attribuables aux actions ordinaires et aux actions sans droit de vote (compte non tenu du cumul des autres éléments du résultat global), la dette à long terme (y compris tous les actifs ou passifs de couverture connexes, déduction faite des montants comptabilisés dans le cumul des autres éléments du résultat global), la trésorerie et les placements temporaires, ainsi que les créances titrisées.

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

La société surveille le capital au moyen de diverses mesures, notamment le ratio dette nette/bénéfice avant intérêts, impôt et amortissements excluant les coûts de restructuration (le « BAIIA excluant les coûts de restructuration »), ainsi que les ratios de distribution.

Le ratio dette nette/BAIIA excluant les coûts de restructuration est calculé comme la dette nette à la fin de la période divisée par le BAIIA excluant les coûts de restructuration sur 12 mois. Historiquement, cette mesure est essentiellement identique au ratio de levier financier prévu par les clauses restrictives des facilités de crédit de la société. La dette nette et le BAIIA excluant les coûts de restructuration sont des mesures qui n'ont pas de signification normalisée prescrite par les IFRS de l'IASB et, par conséquent, il est peu probable qu'elles soient comparables à des mesures semblables présentées par d'autres émetteurs; le calcul de ces mesures se présente comme

dans le tableau qui suit. La dette nette est un élément d'un ratio servant à déterminer la conformité aux clauses restrictives s'appliquant à la dette.

Le ratio de distribution présenté est calculé comme les dividendes déclarés par action ordinaire et action sans droit de vote du trimestre, comptabilisés dans les états financiers, multipliés par quatre et divisés par la somme du bénéfice de base par action des quatre derniers trimestres dans le cas des périodes intermédiaires (divisés par le bénéfice de base par action annuel pour les exercices); le ratio de distribution présenté du bénéfice net ajusté varie du fait qu'il exclut les ajustements liés à l'impôt sur le bénéfice et la perte liée au remboursement par anticipation de titres de créance à long terme et les incidences continues des options sur actions comportant l'option de règlement en espèces net.

La stratégie de la société en 2011, qui est demeurée inchangée par rapport à 2010, vise à maintenir les politiques financières énoncées dans le tableau suivant. La société estime que ses politiques et directives financières, qui sont revues une fois par an, ont atteint un niveau optimal et qu'elles lui permettent d'avoir un accès raisonnable aux marchés des capitaux, en maintenant des cotes de crédit de BBB+ à A–, ou des cotes équivalentes.

Aux 31 décembre ou pour les périodes de 12 mois closes à ces dates (en millions de dollars)	Politique	**2011**	2010 (ajusté – note 25 c)
Composantes des ratios d'endettement et de couverture			
Dette nette[1]		**6 959 $**	6 869 $
BAIIA excluant les coûts de restructuration[2]		**3 813 $**	3 730 $
Montant net du coût financier[3]		**377 $**	522 $
Ratio d'endettement			
Dette nette/BAIIA excluant les coûts de restructuration	1,5–2,0	**1,8**	1,8
Ratios de couverture			
Couverture par le bénéfice[4]		**5,1**	3,6
Couverture des intérêts par le BAIIA excluant les coûts de restructuration[5]		**10,1**	7,1
Autres mesures			
Ratio de distribution du bénéfice net ajusté[6]		**64 %**	64 %
Ratio de distribution		**62 %**	64 %

1) La dette nette est calculée comme suit :

	2011	2010
Dette à long terme (note 20)	**6 574 $**	6 056 $
Frais d'émission de titres de créance portés en déduction de la dette à long terme	**27**	28
Passifs dérivés, montant net	**–**	404
Cumul des autres éléments du résultat global découlant des instruments financiers utilisés pour gérer le risque de taux d'intérêt et le risque de change liés à la dette libellée en dollars américains (excluant les incidences fiscales)	**–**	(2)
Trésorerie et placements temporaires, montant net	**(46)**	(17)
Emprunts à court terme	**404**	400
Dette nette	**6 959 $**	6 869 $

2) Le BAIIA excluant les coûts de restructuration est calculé comme suit :

	2011	2010 (ajusté – note 25 c)
BAIIA (note 5)	**3 778 $**	3 650 $
Coûts de restructuration (note 19 b)	**35**	80
BAIIA excluant les coûts de restructuration	**3 813 $**	3 730 $

3) Le montant net du coût financier est le montant net des coûts de financement avant les profits liés au remboursement par anticipation et à l'échéance de titres de créance, calculé sur 12 mois (les pertes comptabilisées liées au remboursement par anticipation, le cas échéant, sont incluses dans le montant net du coût financier).

4) La couverture par le bénéfice est le bénéfice net avant les charges d'intérêts sur la dette à long terme et la charge d'impôt sur le bénéfice divisé par les charges d'intérêts sur la dette à long terme (incluant les pertes comptabilisées liées au remboursement par anticipation de titres de créance à long terme, le cas échéant).

5) La couverture des intérêts par le BAIIA excluant les coûts de restructuration est définie comme le BAIIA excluant les coûts de restructuration divisé par le montant net du coût financier. Cette mesure est essentiellement identique au ratio de couverture prévu par les clauses restrictives des facilités de crédit de la société.

6) Le bénéfice net ajusté attribuable aux actions ordinaires et actions sans droit de vote est calculé comme suit :

	2011	2010 (ajusté – note 25 c)
Bénéfice net attribuable aux actions ordinaires et aux actions sans droit de vote	**1 219 $**	1 048 $
Ajustements liés à l'impôt sur le bénéfice	**(21)**	(30)
Perte liée au remboursement par anticipation de titres de créance à long terme, déduction faite de l'impôt sur le bénéfice	**–**	37
Profit résultant de la réévaluation à la juste valeur à la date d'acquisition de la participation de 51 % dans Transactel (Barbados) Inc., et ajustement postérieur à la contrepartie éventuelle, déduction faite de l'impôt sur le bénéfice	**(12)**	–
Incidences des options sur actions comportant l'option de règlement en espèces net, déduction faite de l'impôt sur le bénéfice	**(14)**	(7)
Bénéfice net ajusté attribuable aux actions ordinaires et actions sans droit de vote	**1 172 $**	1 048 $

Le ratio dette nette/BAIIA excluant les coûts de restructuration était de 1,8 fois au 31 décembre 2011, soit un résultat inchangé par rapport à l'exercice précédent; une hausse limitée de la dette nette a été neutralisée par une augmentation du BAIIA excluant les coûts de restructuration. Le ratio de couverture par le bénéfice était de 5,1 fois, au 31 décembre 2011, soit une augmentation comparativement à 3,6 fois à l'exercice précédent; une diminution des charges d'intérêts brutes a fait augmenter le ratio de 1,3, tandis qu'une augmentation du bénéfice avant les charges d'intérêts brutes et impôt a fait augmenter le ratio de 0,2. Le ratio de couverture des intérêts par le BAIIA excluant les coûts de restructuration s'est établi à 10,1 fois au 31 décembre 2011, soit une hausse comparativement à 7,1 fois à l'exercice précédent; une baisse des charges d'intérêts nettes a fait augmenter le ratio de 2,7 tandis qu'une hausse du BAIIA excluant les coûts de restructuration a fait augmenter le ratio de 0,3.

4 INSTRUMENTS FINANCIERS

Tableaux récapitulatifs et revue sommaire des instruments financiers, y compris la gestion des risques connexes et des justes valeurs

a) Risques – aperçu

Les instruments financiers de la société et la nature des risques auxquels ils pourraient être assujettis sont présentés dans le tableau suivant.

	Risques				
			Risques de marché		
Instrument financier	Crédit	Liquidité	Change	Taux d'intérêt	Autre risque de prix
Évalué au coût amorti					
Débiteurs	X		X		
Obligations à court terme		X	X	X	
Créditeurs		X	X		
Provisions (incluant les créditeurs à l'égard de la restructuration)		X	X		X
Dette à long terme		X	X	X	
Évalué à la juste valeur					
Trésorerie et placements temporaires	X		X	X	
Placements à court terme				X	X
Placements à long terme (qui ne sont pas sous l'influence notable de la société)[1]			X		X
Dérivés liés aux opérations de change[2]	X	X	X		
Dérivés liés à la rémunération fondée sur des actions[2]	X	X			X
Dérivés liés aux swaps de devises[2, 3]	X	X	X	X	

1) Les placements à long terme de la société qui ne font pas l'objet d'une influence notable sont évalués à la juste valeur, si celle-ci peut être évaluée de façon fiable.
2) Les instruments financiers dérivés font l'objet d'une politique qui prescrit qu'aucune transaction concernant des dérivés ne doit servir à des fins spéculatives ni d'endettement (le corollaire voulant que toutes les transactions concernant des dérivés aient pour seul objet la gestion des risques) et qui établit des critères déterminant le degré de solvabilité des contreparties avec lesquelles la société peut conclure des transactions.
3) Les dérivés liés aux swaps de devises sont arrivés à échéance au cours de l'exercice 2011, comme il est expliqué plus en détail à la note 20 b).

b) Risque de crédit

En excluant le risque de crédit, le cas échéant, découlant des swaps de devises réglés sur une base brute (se reporter à la note 4 c et à la note 20 b), la meilleure représentation de l'exposition maximale de la société au risque de crédit (excluant les incidences fiscales) est présentée dans le tableau suivant. Celle-ci, toutefois, illustre le pire scénario et ne reflète aucunement les résultats attendus par la société.

(en millions)	**Au 31 déc. 2011**	Au 31 déc. 2010 (ajusté – note 25 d)	Au 1er janv. 2010 (note 25 d)
Trésorerie et placements temporaires, montant net	**46 $**	17 $	41 $
Débiteurs	**1 428**	1 318	1 195 $
Actifs dérivés	**17**	9	1
	1 491 $	1 344 $	1 237 $

Trésorerie et placements temporaires

La société a géré son risque de crédit associé à la trésorerie et aux placements temporaires 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 cote de qualité supérieure et d'autres tiers solvables. Un examen continu est exécuté pour évaluer les changements de l'état des tiers.

Débiteurs

Le risque de crédit associé aux débiteurs est par sa nature même géré par l'importante clientèle diversifiée de la société, qui regroupe à peu près tous les secteurs des consommateurs et des entreprises au Canada. La société applique un programme d'évaluation du crédit des clients et limite le montant du crédit accordé lorsqu'elle le juge nécessaire.

Le tableau suivant présente l'analyse du classement chronologique des créances clients qui ne font pas l'objet d'une provision aux dates des états consolidés de la situation financière. Au 31 décembre 2011, la durée de vie moyenne des créances clients est de 29 jours (28 jours au 31 décembre 2010; 31 jours au 1er janvier 2010) et la durée de vie moyenne des créances clients en souffrance est de 61 jours (59 jours au 31 décembre 2010; 67 jours au 1er janvier 2010). Aucun intérêt n'est imputé sur les créances clients courantes. Par la suite, les intérêts sont imputés au taux du marché sur les soldes impayés.

(en millions)	**Au 31 déc. 2011**	Au 31 déc. 2010 (ajusté – note 25 d)	Au 1er janv. 2010 (note 25 d)
Créances clients, déduction faite de la provision pour créances douteuses			
Moins de 30 jours après la date de facturation	**796 $**	785 $	692 $
De 30 à 60 jours après la date de facturation	**224**	216	171
De 61 à 90 jours après la date de facturation	**65**	53	49
Après la date de facturation depuis plus de 90 jours	**57**	47	86
	1 142 $	1 101 $	998 $
Créances clients (note 24 a)	**1 178 $**	1 142 $	1 057 $
Provision pour créances douteuses	**(36)**	(41)	(59)
	1 142 $	1 101 $	998 $

La société maintient des provisions (qui sont des estimations importantes) pour les pertes sur créances potentielles liées à des créances douteuses. La conjoncture, les informations historiques, la raison pour laquelle les comptes sont en souffrance ainsi que le secteur d'activité d'où proviennent

les créances clients sont tous des éléments pris en compte lorsque vient le temps de déterminer si les comptes en souffrance devraient faire l'objet d'une provision; les mêmes facteurs sont considérés pour déterminer s'il faut radier les montants imputés au compte de correction de valeur à l'encontre des créances clients. La dotation à la provision pour créances douteuses est calculée au moyen d'une identification spécifique pour les créances clients dépassant un certain solde et sur la base d'une provision fondée sur des statistiques pour les autres comptes. Aucune créance client n'est radiée directement à même la provision pour créances douteuses.

Le tableau suivant présente un sommaire des activités liées à la provision pour créances douteuses de la société.

Exercices clos les 31 décembre (en millions)	**2011**	2010
Solde au début	**41 $**	59 $
Ajouts (dotation à la provision pour créances douteuses)	**43**	49
Utilisation nette	**(48)**	(67)
Solde à la fin	**36 $**	41 $

Actifs dérivés (et passifs dérivés)

Les contreparties aux contrats à terme d'actions réglés en trésorerie au titre de la rémunération fondée sur des actions ainsi qu'aux dérivés liés aux opérations de change de la société sont de grandes institutions financières auxquelles une importante agence de notation a accordé une cote de qualité supérieure (les contreparties aux contrats de swaps de devises de la société qui sont venus à échéance au cours de l'exercice 2011 étaient aussi de grandes institutions financières auxquelles une importante agence de notation avait accordé une cote de qualité supérieure). Le montant en dollars du risque de crédit lié à des contrats conclus avec l'une ou l'autre de ces institutions financières est limité, et les cotes de crédit des contreparties font l'objet d'un suivi. La société n'accorde ni ne reçoit de sûreté pour les contrats de swap ou les éléments de couverture en raison de sa cote de crédit et de celle de ses contreparties. Elle est exposée à des pertes sur créances qui pourraient résulter de la non-exécution des contreparties, mais elle considère ce risque comme minime. Les passifs dérivés de la société 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, décrites plus en détail à la note 3, la société gère son risque de liquidité des façons suivantes :

- à l'aide d'un processus d'équilibrage de trésorerie quotidien qui lui permet de gérer ses liquidités excédentaires et ses besoins en liquidités selon les besoins réels de la société et de ses filiales;
- en maintenant des facilités bancaires bilatérales (note 18) et des facilités de crédit consortial (note 20 d);
- en vendant des créances clients à une fiducie de titrisation sans lien de dépendance;
- en maintenant un programme de papier commercial;
- en exerçant une surveillance constante des flux de trésorerie prévisionnels et réels;
- en gérant les échéances des actifs financiers et des passifs financiers.

Comme il est indiqué à la note 20 g), la société a d'importantes échéances de titres de créance au cours des années à venir. Au 31 décembre 2011, la société pouvait émettre un montant de 2,5 milliards de dollars de titres de créance ou de participation en vertu d'un prospectus préalable de base, en vigueur jusqu'en novembre 2013 (montant de 2,0 milliards de dollars en vigueur jusqu'en octobre 2011 au 31 décembre 2010; montant de 3,0 milliards de dollars en vigueur jusqu'en octobre 2011 au 1er janvier 2010). La société estime que ses cotes de crédit de première qualité contribuent à lui donner un accès raisonnable aux marchés des capitaux.

La société fait correspondre de façon étroite les échéances contractuelles des passifs financiers dérivés avec celles des risques qu'ils sont censés gérer.

Les échéances prévues des passifs financiers non actualisés de la société ne diffèrent pas de façon importante des échéances contractuelles. Les échéances contractuelles relatives aux passifs financiers non actualisés de la société, comprenant les intérêts s'y rapportant (le cas échéant), sont présentées dans les tableaux qui suivent :

	Non-dérivés[1]			**Dérivés**		
				Montants des swaps de devises à être échangés		
Au 31 décembre 2011 (en millions)	**Passifs financiers ne portant pas intérêt**	**Emprunts à court terme[2]**	**Dette à long terme (note 20)**	**(Reçus)**	**Payés**	**Total**
2012						
Premier trimestre	**804 $**	**6 $**	**1 111 $**	**(77)$**	**75 $**	**1 919 $**
Reste de l'exercice	**513**	**5**	**276**	**(91)**	**89**	**792**
2013	**18**	**7**	**605**	**–**	**–**	**630**
2014	**–**	**405**	**980**	**–**	**–**	**1 385**
2015	**–**	**–**	**873**	**–**	**–**	**873**
2016	**–**	**–**	**807**	**–**	**–**	**807**
Par la suite	**–**	**–**	**4 070**	**–**	**–**	**4 070**
Total	**1 335 $**	**423 $**	**8 722 $**	**(168)$**	**164 $**	**10 476 $**

1) Après le 31 décembre 2011, la société a conclu un engagement de prêt (faisant l'objet d'une documentation définitive) relativement à une coentreprise immobilière, comme il est décrit plus en détail à la note 17 b); cet engagement n'est pas inclus dans ce tableau.

2) Les sorties de trésorerie pour le versement d'intérêts à l'égard des emprunts à court terme, du papier commercial et les montants prélevés sur les facilités de crédit (le cas échéant) de la société ont été calculés selon les taux en vigueur au 31 décembre 2011.

	Non-dérivés						Dérivés			
			Dette à long terme				Autres passifs financiers			
					Montants des swaps de devises à être échangés[2]			Montants des swaps de devises à être échangés		
Au 31 décembre 2010 (en millions)	Passifs financiers ne portant pas intérêt	Emprunts à court terme[1]	Toute la dette, sauf les contrats de location-financement[1, 2]	Contrats de location-financement	(Reçus)	Payés	Autres	(Reçus)	Payés	Total
										(ajusté – note 25 d)
2011										
Premier trimestre	1 173 $	1 $	161 $	3 $	– $	– $	13 $	(116)$	118 $	1 353 $
Reste de l'exercice	229	5	1 012	5	(766)	1 183	–	(190)	191	1 669
2012	1	403	597	–	–	–	–	–	–	1 001
2013	–	–	583	–	–	–	–	–	–	583
2014	–	–	958	–	–	–	–	–	–	958
2015	–	–	851	–	–	–	–	–	–	851
Par la suite	1	–	4 266	–	–	–	–	–	–	4 267
Total	1 404 $	409 $	8 428 $	8 $	(766)$	1 183 $	13 $	(306)$	309 $	10 682 $
			Total			8 853 $				

1) Les sorties de trésorerie pour le versement d'intérêts à l'égard des emprunts à court terme, du papier commercial et les montants prélevés sur la facilité de crédit (le cas échéant) de la société ont été calculés selon les taux en vigueur au 31 décembre 2010.
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 les swaps de devises de la dette à long terme figurant à la colonne « (Reçus) », ont été établis selon les taux de change en vigueur au 31 décembre 2010. Les montants contractuels de la dette à long terme libellée en dollars américains venant à échéance sont en fait reflétés dans la colonne « Payés » des swaps de devises de la dette à long terme puisque les flux de trésorerie bruts sont échangés en vertu de contrats de swaps de devises.

	Non-dérivés						Dérivés			
			Dette à long terme				Autres passifs financiers			
					Montants des swaps de devises à être échangés[2]			Montants des swaps de devises à être échangés		
Au 1er janvier 2010 (en millions)	Passifs financiers ne portant pas intérêt	Emprunts à court terme[1]	Toute la dette, sauf les contrats de location-financement[1, 2]	Contrats de location-financement	(Reçus)	Payés	Autres	(Reçus)	Payés	Total
										(note 25 d)
2010										
Premier trimestre	1 023 $	1 $	502 $	1 $	– $	– $	51 $	(75)$	77 $	1 580 $
Reste de l'exercice	309	3	418	1	(113)	175	9	(95)	95	802
2011	–	4	1 726	1	(1 473)	2 152	–	–	–	2 410
2012	–	502	546	–	–	–	–	–	–	1 048
2013	–	–	532	–	–	–	–	–	–	532
2014	–	–	907	–	–	–	–	–	–	907
Par la suite	1	–	3 813	–	–	–	–	–	–	3 814
Total	1 333 $	510 $	8 444 $	3 $	(1 586)$	2 327 $	60 $	(170)$	172 $	11 093 $
			Total			9 188 $				

1) Les sorties de trésorerie pour le versement d'intérêts à l'égard des emprunts à court terme, du papier commercial et les montants prélevés sur la facilité de crédit (le cas échéant) de la société ont été calculés selon les taux en vigueur au 1er janvier 2010.
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 les swaps de devises de la dette à long terme figurant à la colonne « (Reçus) », ont été établis selon les taux de change en vigueur au 1er janvier 2010. Les montants contractuels de la dette à long terme libellée en dollars américains venant à échéance sont en fait reflétés dans la colonne « Payés » des swaps de devises de la dette à long terme puisque les flux de trésorerie bruts sont échangés en vertu de contrats de swaps de devises.

d) Risque de change

La monnaie fonctionnelle de la société est le dollar canadien, mais elle transige couramment en dollars américains en raison de certains produits et coûts opérationnels habituels qui sont libellés en dollars américains et des achats de stocks et des acquisitions d'immobilisations qu'elle effectue à l'échelle internationale. Le dollar américain est la seule devise à laquelle la société est exposée de façon significative.

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

Comme il est mentionné plus en détail à la note 20 b), la société a aussi été exposée au risque de change puisque la juste valeur ou les flux de trésorerie futurs de sa dette à long terme libellée en dollars américains pourraient 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 de capital à l'échéance.

Le bénéfice net et les autres éléments du résultat global pour les exercices clos les 31 décembre 2011 et 2010 auraient pu varier si les taux de change du dollar canadien par rapport au dollar américain avaient présenté une variation par rapport aux taux réels à la date de la transaction. L'analyse de sensibilité qui suit concernant les taux de change du dollar canadien par rapport au dollar américain est fondée sur une variation hypothétique qui serait survenue au cours de la période de présentation de l'information financière (bien qu'aucune variation ne soit reflétée à la date de l'état de la situation financière – se reporter à la note 4 g) et qui a été appliquée à toutes les transactions pertinentes dans le compte consolidé de résultat et état des autres éléments du résultat global. La charge d'impôt sur le bénéfice, dont le montant net est pris en compte dans l'analyse de sensibilité, reflète les taux d'imposition prévus par la loi moyens pondérés pour les périodes de présentation de l'information financière.

Exercices clos les 31 décembre (augmentation [diminution] en millions de dollars)	Bénéfice net et résultat global		Dépenses d'investissement	
	2011	2010	**2011**	2010
Variation de 10 % du taux de change du dollar CA par rapport au dollar US[1]				
Appréciation du dollar CA	**27 $**	20 $	**(23)$**	(17)$
Dépréciation du dollar CA	**(27)$**	(20)$	**23 $**	17 $

1) Ces sensibilités sont hypothétiques et doivent être considérées avec circonspection. Les variations du bénéfice net et 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 et du résultat global n'est pas nécessairement linéaire. Dans ce tableau, les répercussions de la variation du taux de change du dollar canadien par rapport au dollar américain sur le montant du bénéfice net et du résultat global sont calculées sans autre modification des données de l'analyse; or, dans la réalité, la variation du taux de change du dollar canadien par rapport au dollar américain peut entraîner la variation d'autres facteurs (par exemple, une plus grande solidité du dollar canadien peut occasionner des taux d'intérêt sur le marché plus favorables), ce qui pourrait contribuer à amplifier ou à contrebalancer les sensibilités.

L'analyse de sensibilité se fonde sur l'hypothèse selon laquelle la société bénéficiera de variations des taux de change; or, en réalité, le marché concurrentiel dans lequel la société exerce ses activités aura une incidence sur cette hypothèse. L'analyse de sensibilité est préparée en se fondant sur la moyenne simple du taux de change du dollar canadien par rapport au dollar américain pour la période.

En ce qui a trait aux acquisitions de stocks libellées en dollars américains, les acquisitions effectuées au cours de la période considérée sont comprises dans l'analyse de sensibilité en supposant que tous les éléments sont vendus dans la période où ils ont été acquis. De façon similaire, cette analyse de sensibilité repose sur l'hypothèse que tous les débiteurs et créditeurs libellés en dollars américains qui se produisent au cours de la période sont recouvrés et réglés, respectivement, au cours de la période.

En ce qui a trait aux dépenses d'investissement libellées en dollars américains, les dépenses effectuées au cours de la période considérée sont comprises dans l'analyse de sensibilité en supposant des amortissements selon le mode linéaire sur une demi-période au cours de l'année où l'acquisition a été effectuée et une durée d'utilité estimative de dix ans; il n'a pas été tenu compte des dépenses d'investissement libellées en dollars américains effectuées au cours de périodes antérieures.

e) Risque de taux d'intérêt

Les variations des taux d'intérêt sur le marché entraîneront des fluctuations de la juste valeur ou des flux de trésorerie futurs de ses placements temporaires, de ses placements à court terme, de ses obligations à court terme, de sa dette à long terme ou de ses dérivés liés aux swaps de devises.

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

Si le solde des placements à court terme comprend des instruments d'emprunt ou des instruments de capitaux propres versant des dividendes, la société pourrait être exposée à des risques de taux d'intérêt.

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

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

En ce qui a trait à la dette à long terme actuellement non réglée de la société, à l'exception du papier commercial et des montants prélevés sur ses facilités de crédit (note 20 b), celle-ci est à taux fixe. La juste valeur de la dette à taux fixe fluctuera en fonction des variations des taux d'intérêt sur le marché. Toutefois, en l'absence de remboursement par anticipation ou de fluctuations de taux de change, les flux de trésorerie futurs connexes, eux, ne changeront pas. En raison des échéances à court terme du papier commercial, leurs justes valeurs ne sont pas touchées de façon significative par les variations des taux d'intérêt sur le marché, mais ses flux de trésorerie représentant les paiements d'intérêt pourraient l'être dans le cas où le papier commercial est renouvelé.

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

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

f) Autre risque de prix

Provisions

La société est exposée à un autre risque de prix découlant d'une option de vente position vendeur fournie pour une participation ne donnant pas le contrôle, comme il est expliqué plus en détail à la note 16 e).

Placements à court terme

Si le solde du poste « Placements à court terme » de l'état de la situation financière comprend des instruments de capitaux propres, la société serait exposée à des risques de prix sur instruments de capitaux propres.

Placements à long terme

La société est exposée à des risques de prix sur instruments de capitaux propres découlant de placements classés comme étant disponibles à la vente. De tels placements sont détenus à des fins stratégiques plutôt qu'à des fins de négociation.

Dérivés liés à la rémunération fondée sur des actions

La société est exposée à un autre risque de prix découlant de la rémunération fondée sur des actions réglée en espèces (des cours d'actions ordinaires et d'actions sans droit de vote qui s'apprécient augmentent la charge et la sortie de trésorerie potentielle). Des contrats de swap sur actions réglés en trésorerie ont été conclus, établissant un plafond sur le coût de la société lié à l'option de règlement en espèces net liée aux options sur actions (note 13 b) et fixant le coût de la société lié à ses unités d'actions restreintes (note 13 c).

g) Risque de marché

Le bénéfice net et les autres éléments du résultat global pour les exercices clos les 31 décembre 2011 et 2010 auraient pu varier si les taux de change du dollar canadien par rapport au dollar américain, les taux d'intérêt sur le marché et le cours des actions ordinaires et des actions sans droit de vote de la société avaient présenté une variation des montants raisonnablement possibles par rapport à leurs valeurs réelles à la date de l'état de la situation financière.

L'analyse de sensibilité concernant l'exposition de la société 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 (contrairement à l'application de la variation hypothétique à toutes les transactions pertinentes au cours des périodes considérées – se reporter à la note 4 d). Les soldes libellés en dollars américains et les valeurs nominales des instruments financiers dérivés aux dates de l'état de la situation financière ont été utilisés aux fins des calculs.

L'analyse de sensibilité concernant l'exposition de la société 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 qui demeure inchangée jusqu'à la date de l'état de la situation financière. Le montant du capital à la date de l'état de la situation financière concerné et les valeurs nominales ont été utilisés aux fins des calculs.

L'analyse de sensibilité concernant l'exposition de la société à l'autre risque de prix découlant de la rémunération fondée sur des actions à la date de clôture a été effectuée en fonction d'une variation hypothétique qui serait survenue à la date de l'état de la situation financière concerné. Le nombre théorique des actions à la date de l'état de la situation financière concerné, incluant celui des contrats de swap sur actions réglés en trésorerie, a été utilisé aux fins des calculs.

La charge d'impôt sur le bénéfice, dont le montant net est pris en compte dans l'analyse de sensibilité, reflète les taux d'imposition prévus par la loi moyens pondérés pour les périodes de présentation de l'information financière.

Exercices clos les 31 décembre (augmentation [diminution] en millions de dollars)	Bénéfice net		Autres éléments du résultat global		Résultat global	
	2011	2010	**2011**	2010	**2011**	2010
Variations raisonnables possibles des risques de marché[1]						
Variation de 10 % du taux de change du dollar CA par rapport au dollar US						
Appréciation du dollar CA	**(6)$**	(7)$	**(7)$**	(10)$	**(13)$**	(17)$
Dépréciation du dollar CA	**6 $**	7 $	**7 $**	10 $	**13 $**	17 $
Variation de 25 points de base du taux d'intérêt sur le marché						
Augmentation du taux	**(2)$**	(1)$	**– $**	– $	**(2)$**	(1)$
Diminution du taux	**2 $**	1 $	**– $**	– $	**2 $**	1 $
Variation de 25 %[2] du cours des actions ordinaires et des actions sans droit de vote[3]						
Augmentation du cours	**(2)$**	(2)$	**5 $**	4 $	**3 $**	2 $
Diminution du cours	**2 $**	1 $	**(5)$**	(4)$	**(3)$**	(3)$

1) Ces sensibilités sont hypothétiques et doivent être considérées avec circonspection. Les variations du bénéfice net ou des autres éléments du résultat global ne peuvent généralement pas faire l'objet d'une extrapolation étant donné que la relation entre la variation de l'hypothèse et celle du bénéfice net ou des autres éléments du résultat global n'est pas nécessairement linéaire. Dans ce tableau, les répercussions de la variation d'une hypothèse donnée sur le montant du bénéfice net ou des autres éléments du résultat global sont calculées sans autre modification des hypothèses; or, dans la réalité, la variation d'un facteur peut entraîner la variation d'autres facteurs (par exemple, l'augmentation des taux d'intérêt sur le marché peut occasionner des taux de change plus favorables [une plus grande solidité du dollar canadien]), ce qui pourrait contribuer à amplifier ou à contrebalancer les sensibilités.

L'analyse de sensibilité se fonde sur l'hypothèse selon laquelle la société bénéficiera de variations des taux de change et des taux d'intérêt sur le marché; or, en réalité, le marché concurrentiel dans lequel la société exerce ses activités aura une incidence sur cette hypothèse.

Il n'a pas été tenu compte de la différence dans le nombre théorique des actions liées aux attributions de rémunération fondée sur des actions effectuées au cours de la période de présentation de l'information financière qui pourrait s'être produite en raison d'une différence dans le cours des actions sans droit de vote.

2) Afin de faciliter la comparaison continue des sensibilités, la société a utilisé une variation constante d'une importance approximative. Reflétant les données portant sur une période de 4,25 ans et calculée sur une base mensuelle, ce qui est conforme aux hypothèses et méthodes établies décrites à la note 13 b), la volatilité du cours des actions sans droit de vote de la société, au 31 décembre 2011, s'est établie à 24,1 % (période de 4,50 ans, 26,7 % en 2010); reflétant les données portant sur la période de 12 mois close le 31 décembre 2011, la volatilité s'est établie à 13,5 % (14,2 % en 2010).

3) Les répercussions hypothétiques des variations du cours des actions ordinaires et des actions sans droit de vote de la société se limitent aux répercussions auxquelles donneraient lieu les éléments liés à la rémunération fondée sur des actions de la société qui sont comptabilisés à titre d'instruments de passif et les contrats de swap sur actions réglés en trésorerie connexes.

La société est exposée à d'autres risques de prix liés à ses instruments financiers, comme il est décrit plus en détail à la note 4 f).

h) Juste valeur

Généralités

La valeur comptable de la trésorerie et des placements temporaires, des débiteurs, des obligations à court terme, des emprunts à court terme, des créditeurs et de certaines provisions (y compris des créditeurs à l'égard de la restructuration) correspond approximativement à leur juste valeur en raison de l'échéance immédiate ou à court terme de ces instruments financiers. La valeur comptable des placements de la société comptabilisés au moyen de la méthode du coût n'excède pas leur juste valeur.

La valeur comptable des placements à court terme, le cas échéant, égale leur juste valeur, car ces placements sont classés comme étant détenus à des fins de transaction. La juste valeur est déterminée directement en fonction des cours de marché sur des marchés actifs.

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

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

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

Dérivés

Les instruments financiers de la société qui sont évalués à la juste valeur sur une base récurrente au cours des périodes suivant la comptabilisation initiale ainsi que le niveau au sein de la hiérarchie des justes valeurs utilisé pour les évaluer sont présentés dans le tableau suivant.

				Évaluations à la juste valeur à la date de clôture au moyen des éléments suivants :								
	Valeur comptable			Cours relevés sur les marchés actifs pour des éléments identiques (Niveau 1)			Autres données importantes pouvant être observées (Niveau 2)			Données importantes ne pouvant être observées (Niveau 3)		
(en millions)	**Au 31 déc. 2011**	Au 31 déc. 2010	Au 1er janv. 2010	**Au 31 déc. 2011**	Au 31 déc. 2010	Au 1er janv. 2010	**Au 31 déc. 2011**	Au 31 déc. 2010	Au 1er janv. 2010	**Au 31 déc. 2011**	Au 31 déc. 2010	Au 1er janv. 2010
Actif												
Dérivés liés aux opérations de change	**4 $**	– $	1 $	**– $**	– $	– $	**4 $**	– $	1 $	**– $**	– $	– $
Dérivés liés à la rémunération fondée sur des actions	**13**	9	–	**–**	–	–	**13**	9	–	**–**	–	–
	17 $	9 $	1 $	**– $**	– $	– $	**17 $**	9 $	1 $	**– $**	– $	– $
Passif												
Dérivés liés aux opérations de change	**– $**	2 $	2 $	**– $**	– $	– $	**– $**	2 $	2 $	**– $**	– $	– $
Dérivés liés à la rémunération fondée sur des actions	**–**	13	60	**–**	–	–	**–**	13	60	**–**	–	–
Dérivés liés aux swaps de devises	**–**	404	721	**–**	–	–	**–**	404	721	**–**	–	–
	– $	419 $	783 $	**– $**	– $	– $	**– $**	419 $	783 $	**– $**	– $	– $

Les instruments financiers dérivés de la société qui sont évalués à la juste valeur sur une base récurrente suivant la comptabilisation initiale sont présentés dans le tableau suivant :

(en millions)		**Au 31 décembre 2011**			Au 31 décembre 2010			Au 1er janvier 2010		
	Date d'échéance maximale	**Valeur nominale**	**Valeur comptable**	**Juste valeur**	Valeur nominale	Valeur comptable	Juste valeur	Valeur nominale	Valeur comptable	Juste valeur
Actifs courants										
Dérivés désignés comme étant détenus à des fins de transaction au moment de la comptabilisation initiale et utilisés pour gérer le risque de change lié aux produits libellés en dollars américains auxquels la comptabilité de couverture n'est pas appliquée	2012	**26 $**	**– $**	**– $**	48 $	– $	– $	23 $	1 $	1 $
Dérivés[1] désignés comme étant détenus à des fins de couverture[2] au moment de la comptabilisation initiale et utilisés pour gérer le risque de change lié aux achats libellés en dollars américains	2012	**89 $**	**3**	**3**	– $	–	–	– $	–	–
Dérivés désignés comme étant détenus à des fins de transaction au moment de la comptabilisation initiale et utilisés pour gérer le risque de change lié aux achats libellés en dollars américains auxquels la comptabilité de couverture n'est pas appliquée	2012	**50 $**	**1**	**1**	– $	–	–	– $	–	–
Dérivés[1] utilisés pour gérer le risque lié aux variations de la charge de rémunération fondée sur des actions et classés comme étant détenus à des fins de couverture[2] (note 13 c)	2012	**20 $**	**10**	**10**	14 $	4	4	– $	–	–
			14 $	**14 $**		4 $	4 $		1 $	1 $
Autres actifs non courants										
Dérivés[1] utilisés pour gérer le risque lié aux variations de la charge de rémunération fondée sur des actions et classés comme étant détenus à des fins de couverture[2] (note 13 c)	2013	**22 $**	**3 $**	**2 $**	15 $	5 $	4 $	12 $	– $	– $
Déduire : montants nets à payer aux contreparties à l'égard des dérivés utilisés pour gérer le risque lié aux variations de la charge de rémunération fondée sur des actions et classés comme étant détenus à des fins de couverture			**(1)**			(1)			–	
			2 $	**2 $**		4 $	4 $		– $	– $

(en millions)		Au 31 décembre 2011			Au 31 décembre 2010			Au 1er janvier 2010		
	Date d'échéance maximale	**Valeur nominale**	**Valeur comptable**	**Juste valeur**	Valeur nominale	Valeur comptable	Juste valeur	Valeur nominale	Valeur comptable	Juste valeur
Passifs courants										
Dérivés désignés comme étant détenus à des fins de transaction au moment de la comptabilisation initiale et utilisés pour gérer le risque de change lié aux achats libellés en dollars américains auxquels la comptabilité de couverture n'est pas appliquée	2011	**– $**	**– $**	**– $**	140 $	1 $	1 $	102 $	2 $	2 $
Dérivés[1] désignés comme étant détenus à des fins de couverture[2] au moment de la comptabilisation initiale et utilisés pour gérer le risque de change lié aux achats libellés en dollars américains	2011	**– $**	**–**	**–**	121 $	1	1	79 $	–	–
Dérivés utilisés pour gérer le risque lié aux variations de la charge de rémunération fondée sur des actions et classés comme étant détenus à des fins de										
– transaction (note 13 b)	2012	**4 $**	**–**	**–**	60 $	13	13	130 $	51	51
– couverture[1, 2] (note 13 c)	2010	**– $**	**–**	**–**	– $	–	–	26 $	9	9
Montant courant des dérivés[1] classés comme étant détenus à des fins de couverture[2] et utilisés pour gérer le risque de change lié à la dette libellée en dollars américains (note 20 b)	2011	**– $**	**–**	**–**	1 133 $	404	407	– $	–	–
			–			419			62	
Ajouter : intérêts à payer à l'égard des dérivés utilisés pour gérer le risque de change lié à la dette libellée en dollars américains et classés comme étant détenus à des fins de couverture			**–**			3			–	
			– $	**– $**		422 $	422 $		62 $	62 $
Autres passifs non courants										
Dérivés[1] utilisés pour gérer le risque lié aux variations de la charge de rémunération fondée sur des actions et classés comme étant détenus à des fins de couverture[2] (note 13 c)	2012	**– $**	**– $**	**– $**	4 $	– $	– $	– $	– $	– $
Dérivés[1] classés comme étant détenus à des fins de couverture[2] et utilisés pour gérer le risque de change lié à la dette libellée en dollars américains (note 20 b)	2011	**– $**	**–**	**–**	– $	–	–	2 064 $	721	726
			–			–			721	
Ajouter : intérêts à payer à l'égard des dérivés utilisés pour gérer le risque de change lié à la dette libellée en dollars américains et classés comme étant détenus à des fins de couverture			**–**			–			5	
			– $	**– $**		– $	– $		726 $	726 $

1) Désignés à titre d'éléments de couverture de flux de trésorerie.
2) La comptabilité de couverture est appliquée aux dérivés qui sont désignés comme étant détenus à des fins de couverture.

Non-dérivés

La dette à long terme de la société, qui est évaluée au coût amorti et la juste valeur de celle-ci, est présentée dans le tableau suivant :

(en millions)	**Au 31 décembre 2011**		Au 31 décembre 2010		Au 1er janvier 2010	
	Valeur comptable	**Juste valeur**	Valeur comptable	Juste valeur	Valeur comptable	Juste valeur
Dette à long terme	**6 574 $**	**7 359 $**	6 056 $	6 590 $	6 172 $	6 656 $

i) Comptabilisation des profits et des pertes sur les dérivés

Le tableau suivant présente les profits et les pertes, excluant les incidences fiscales, sur les instruments dérivés classés à titre d'éléments de couverture de flux de trésorerie ainsi que leur emplacement dans les comptes consolidés de résultat et états consolidés des autres éléments du résultat global; il n'y avait aucune partie inefficace des instruments dérivés classés à titre d'éléments de couverture de flux de trésorerie pour les périodes présentées.

	Montant du profit (de la perte) comptabilisé(e) dans les autres éléments du résultat global (partie efficace) (note 10)		Profit (perte) reclassé(e) des autres éléments du résultat global au résultat (partie efficace) (note 10)		
				Montant	
Exercices clos les 31 décembre (en millions)	**2011**	2010	Emplacement	**2011**	2010
Dérivés utilisés pour gérer le risque de change					
– lié à la dette libellée en dollars américains	**(6)$**	9 $	Coûts de financement	**(8)$**	(59)$
– lié aux achats libellés en dollars américains	**8**	(1)	Achat de biens et services	**3**	–
Dérivés utilisés pour gérer le risque lié aux variations de la charge de rémunération fondée sur des actions (note 13 c)	**13**	7	Charge au titre des avantages du personnel	**12**	–
	15 $	15 $		**7 $**	(59)$

Le tableau suivant présente les profits et les pertes découlant des instruments dérivés qui sont classés à titre d'éléments détenus à des fins de transaction et qui ne sont pas désignés comme faisant partie d'une relation de couverture, ainsi que leur emplacement dans les comptes consolidés de résultat et états consolidés des autres éléments du résultat global.

		Profit (perte) comptabilisé(e) au résultat sur les dérivés	
Exercices clos les 31 décembre (en millions)	Emplacement	**2011**	2010
Dérivés utilisés pour gérer le risque de change	Coûts de financement	**7 $**	– $
Dérivés utilisés pour gérer le risque lié aux variations de la charge de rémunération fondée sur des actions (note 13 b)	Charge au titre des avantages du personnel	**6**	24
		13 $	24 $

5 INFORMATION SECTORIELLE

Présentation sommaire de l'information sectorielle régulièrement transmise au principal décideur opérationnel de la société

Les secteurs opérationnels et les secteurs à présenter de la société sont les services mobiles et les services filaires. Le secteur des services mobiles comprend les services de communications personnelles numériques, les ventes d'équipement et les services Internet mobile. Le secteur des services filaires comprend les services locaux et interurbains de transmission de la voix, les services de transmission de données (qui comprennent : les services de télévision; les services Internet, les services de transmission de données améliorés et les services d'hébergement; ainsi que les services gérés et les services de transmission de données existants) et les autres services de télécommunications, sauf les services mobiles. La division sectorielle est établie sur la base de similarités technologiques, des compétences techniques nécessaires à la fourniture des produits et services, des caractéristiques des clients, des canaux de distribution employés et de l'application des règlements. Les ventes intersectorielles sont comptabilisées à la valeur d'échange, soit un montant convenu entre les parties.

La société ne dispose pas de produits opérationnels significatifs attribués à l'extérieur du Canada ou d'immobilisations et de goodwills situés à l'extérieur du Canada.

L'information sectorielle suivante est régulièrement transmise au chef de la direction (le principal décideur opérationnel de la société).

	Services mobiles		Services filaires		Éliminations		Chiffres consolidés	
Exercices clos les 31 décembre (en millions)	**2011**	2010	**2011**	2010	**2011**	2010	**2011**	2010
								(ajusté – note 25 c)
Produits opérationnels								
Produits externes	**5 462 $**	5 012 $	**4 935 $**	4 780 $	**– $**	– $	**10 397 $**	9 792 $
Produits intersectoriels	**38**	33	**164**	155	**(202)**	(188)	**–**	–
	5 500 $	5 045 $	**5 099 $**	4 935 $	**(202)$**	(188)$	**10 397 $**	9 792 $
BAIIA[1)]	**2 186 $**	2 020 $	**1 592 $**	1 630 $	**– $**	– $	**3 778 $**	3 650 $
Dépenses d'investissement	**508 $**	463 $	**1 339 $**	1 258 $	**– $**	– $	**1 847 $**	1 721 $
BAIIA, moins les dépenses d'investissement	**1 678 $**	1 557 $	**253 $**	372 $	**– $**	– $	**1 931 $**	1 929 $

Produits opérationnels	**10 397 $**	9 792 $
Achat de biens et services	**4 726**	4 236
Charge au titre des avantages du personnel	**1 893**	1 906
BAIIA	**3 778**	3 650
Amortissement des immobilisations corporelles	**1 331**	1 339
Amortissement des immobilisations incorporelles	**479**	402
Bénéfice opérationnel	**1 968 $**	1 909 $

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

6 AUTRES PRODUITS OPÉRATIONNELS

Tableau récapitulatif et revue sommaire des éléments qui composent les autres produits opérationnels

Exercices clos les 31 décembre (en millions)	**2011**	2010
Aide publique, incluant l'amortissement du compte de report (note 1 e)	**54 $**	48 $
Produit (perte) des placements	**(2)**	(2)
Profit à la cession des actifs	**3**	4
Profit résultant de la réévaluation à la juste valeur à la date d'acquisition de la participation de 51 % dans Transactel (Barbados) Inc. et ajustement postérieur à la contrepartie éventuelle [notes 16 e) et 19 a)]	**17**	–
	72 $	50 $

La société a reçu de l'aide publique, selon la définition des IFRS de l'IASB, d'un certain nombre de sources et elle inclut ces encaissements dans les autres produits opérationnels.

Subventions transférables du CRTC

Les coûts engagés par les entreprises de services locaux pour fournir les services téléphoniques résidentiels de base du niveau requis par le CRTC dans les zones de desserte à coût élevé sont plus élevés que ce que le CRTC leur permet de facturer pour ce niveau de service. Afin d'améliorer la situation, le CRTC transfère dans un fonds central tous les paiements de contribution qu'il a perçus auprès de tous les fournisseurs canadiens de services de télécommunications enregistrés (y compris les fournisseurs de services de transmission de la voix, de transmission de données et de services mobiles), qui sont ensuite versés aux entreprises de services locaux titulaires à titre de subventions transférables pour subventionner le prix coûtant des services téléphoniques résidentiels de base dans les zones de desserte à coût élevé ne faisant pas l'objet d'une abstention. Les subventions transférables sont versées en fonction de l'exigence de subvention totale calculée sous forme de taux par ligne d'accès au réseau et par tranche de tarification. Pour l'exercice clos le 31 décembre 2011, les montants reçus au titre des subventions transférables de la société se sont élevés à 32 millions de dollars (37 millions de dollars en 2010).

À l'heure actuelle, le CRTC détermine, à l'échelle nationale, la contribution annuelle totale nécessaire pour payer les subventions transférables et perçoit ensuite les paiements de contribution auprès des fournisseurs canadiens de services de télécommunications, calculés en pourcentage de leurs revenus de services de télécommunications selon la définition du CRTC. Le taux de contribution final pour 2011 était de 0,66 % et le taux intermédiaire pour 2012 a été fixé à un taux semblable, soit 0,66 %. Pour l'exercice clos le 31 décembre 2011, les contributions de la société au fonds central, qui sont comptabilisées comme des biens et services achetés, se sont établies à 40 millions de dollars (46 millions de dollars en 2010).

Gouvernement du Québec

Les salaires pour les postes d'emploi situés dans la province de Québec, principalement dans le secteur de la technologie de l'information sont admissibles à des crédits d'impôt. À cet égard, pour l'exercice clos le 31 décembre 2011, la société a comptabilisé un montant de 14 millions de dollars (11 millions de dollars en 2010).

7 CHARGE AU TITRE DES AVANTAGES DU PERSONNEL

Tableau récapitulatif de la charge au titre des avantages du personnel

Exercices clos les 31 décembre (en millions)	**2011**	2010
		(ajusté – note 25 c)
Charge au titre des avantages du personnel – montant brut		
Salaires	**2 049 $**	1 964 $
Rémunération fondée sur des actions (note 13)	**51**	57
Régimes de retraite – à prestations définies (note 14 b)	**(34)**	(13)
Régimes de retraite – à cotisations définies (note 14 g)	**66**	61
Autres prestations définies (note 14 c)	**2**	4
Coûts de restructuration (note 19 b)	**13**	64
Autres	**124**	132
	2 271	2 269
Coûts internes de la main-d'œuvre inscrits à l'actif		
Immobilisations corporelles	**(284)**	(271)
Immobilisations incorporelles amortissables	**(94)**	(92)
	(378)	(363)
	1 893 $	1 906 $

8 COÛTS DE FINANCEMENT

Tableau récapitulatif des éléments qui composent les coûts de financement

Exercices clos les 31 décembre (en millions)	2011	2010 (ajusté – note 25 c)
Charges d'intérêts		
Intérêts sur la dette à long terme	**374 $**	442 $
Intérêts sur les emprunts à court terme et autres	**11**	29
Effet de la désactualisation d'obligations liées à la mise hors service d'immobilisations (note 19 a)	**4**	4
Perte liée au remboursement par anticipation de titres de créance[1)]	**–**	52
	389	527
Opérations de change	**(9)**	(1)
	380	526
Produits d'intérêts	**(3)**	(4)
	377 $	522 $

1) Ce montant comprend une perte de 16 $ découlant du règlement connexe d'instruments financiers utilisés pour gérer une tranche du risque de change lié à la dette libellée en dollars américains qui a été remboursée au troisième trimestre de 2010.

9 IMPÔT SUR LE BÉNÉFICE

Tableau récapitulatif de la charge d'impôt sur le bénéfice, du rapprochement de la charge d'impôt sur le bénéfice au taux prévu par la loi et de la charge d'impôt sur le bénéfice comptabilisée et analyses du passif d'impôt différé

a) Composition des charges et rapprochement des taux

Exercices clos les 31 décembre (en millions)	2011	2010 (ajusté – note 25 c)
Charge (économie) d'impôt exigible		
Pour la période de présentation de l'information financière considérée	**186 $**	182 $
Ajustements corrélatifs au redressement lié à des questions fiscales d'exercices antérieurs	**(15)**	(64)
	171	118
Charge (économie) d'impôt différé		
Survenant à la naissance et à la reprise des différences temporelles	**247**	232
Réévaluation du passif d'impôt différé pour refléter les futurs taux d'imposition prévus par la loi	**(37)**	(44)
Ajustements corrélatifs au redressement lié à des questions fiscales d'exercices antérieurs	**(5)**	29
	205	217
	376 $	335 $

La charge d'impôt sur le bénéfice de la société diffère de celle obtenue par l'application des taux d'imposition prévus par la loi en raison des éléments suivants :

Exercices clos les 31 décembre (en millions de dollars)	2011		2010 (ajusté – note 25 c)	
Impôts de base combinés aux taux d'imposition prévus par la loi moyens pondérés	**433 $**	**27,2 %**	402 $	29,0 %
Réévaluation du passif d'impôt différé pour refléter les futurs taux d'imposition prévus par la loi	**(37)**		(44)	
Écart de taux d'imposition appliqué au redressement lié à des questions fiscales d'exercices antérieurs et ajustements corrélatifs à ce redressement	**(20)**		(35)	
Rémunération sous forme d'attributions d'options sur actions	**(1)**		10	
Autres	**1**		2	
Charge d'impôt sur le bénéfice présentée aux comptes consolidés de résultat et états consolidés des autres éléments du résultat global	**376 $**	**23,6 %**	335 $	24,1 %

Les taux d'imposition prévus par la loi moyens pondérés au titre des impôts de base combinés de la société résultent des éléments suivants :

Exercices clos les 31 décembre	2011	2010
Taux fédéral de base	**16,2 %**	17,7 %
Taux provincial moyen pondéré	**10,4 %**	10,9 %
Autres juridictions fiscales	**0,6 %**	0,4 %
	27,2 %	29,0 %

b) Différences temporelles

La société a recours à des estimations importantes relativement à la composition du passif d'impôt différé. Les activités de la société sont complexes, et les interprétations, les règlements et les lois liés à l'impôt changent constamment. En conséquence, il y a généralement des questions fiscales à étudier.

Les différences temporelles constituant le montant net du passif d'impôt différé et les montants de la charge d'impôt différé comptabilisés dans les comptes de résultat et états des autres éléments du résultat global pour chaque différence temporelle sont estimées ci-après :

		Montants comptabilisés dans les éléments suivants			
(en millions)	Au 31 décembre 2010	**Bénéfice net**	**Autres éléments du résultat global**	**Acquisitions d'entreprises et autres**	**Au 31 décembre 2011**
	(ajusté – note 25 d)				
Immobilisations corporelles et immobilisations incorporelles amortissables	326 $	**68 $**	**– $**	**– $**	**394 $**
Immobilisations incorporelles à durée d'utilité indéterminée	1 092	**19**	**–**	**2**	**1 113**
Revenu tiré d'une société de personnes non attribué aux fins de l'impôt	398	**23**	**–**	**–**	**421**
Montants nets au titre de la retraite et de la rémunération fondée sur des actions	(23)	**65**	**(288)**	**–**	**(246)**
Réserves actuellement non déductibles	(92)	**6**	**–**	**–**	**(86)**
Pertes pouvant être reportées[1]	(36)	**1**	**–**	**–**	**(35)**
Autres	18	**23**	**2**	**(4)**	**39**
Passif d'impôt différé, montant net	1 683 $	**205 $**	**(286)$**	**(2)$**	**1 600 $**

1) La société prévoit qu'elle sera en mesure d'utiliser ses pertes autres qu'en capital avant qu'elles ne viennent à échéance.

		Montants comptabilisés dans les éléments suivants			
(en millions)	Au 1er janvier 2010	Bénéfice net	Autres éléments du résultat global	Acquisitions d'entreprises et autres	Au 31 décembre 2010
	(note 25 d)				(ajusté – note 25 d)
Immobilisations corporelles et immobilisations incorporelles amortissables	251 $	75 $	– $	– $	326 $
Immobilisations incorporelles à durée d'utilité indéterminée	1 047	45	–	–	1 092
Revenu tiré d'une société de personnes non attribué aux fins de l'impôt	437	(39)	–	–	398
Montants nets au titre de la retraite et de la rémunération fondée sur des actions	(52)	99	(70)	–	(23)
Réserves actuellement non déductibles	(141)	49	–	–	(92)
Pertes pouvant être reportées[1]	(41)	5	–	–	(36)
Autres	21	(17)	17	(3)	18
Passif d'impôt différé, montant net	1 522 $	217 $	(53)$	(3)$	1 683 $

1) La société prévoit qu'elle sera en mesure d'utiliser ses pertes autres qu'en capital avant qu'elles ne viennent à échéance.

Les IFRS de l'IASB exigent de présenter séparément les différences temporelles découlant de l'excédent de la valeur comptable de participations dans des filiales et des sociétés de personnes par rapport à leur valeur fiscale et pour lesquelles aucun passif d'impôt différé n'a été comptabilisé. Dans le cas précis de la société, cette présentation entre en ligne de compte pour ses participations dans des filiales canadiennes et dans des sociétés de personnes canadiennes. La société n'est pas tenue de comptabiliser ce passif d'impôt différé puisqu'elle est en mesure de contrôler le moment du renversement des différences temporelles et la manière dont celui-ci sera effectué, différences qui ne devraient pas être exigibles à l'impôt, et qu'il est probable que ces différences ne se renverseront pas dans un avenir prévisible. Bien que la société soit en mesure de contrôler le moment et la méthode de renversement des différences temporelles concernant ses filiales étrangères, et qu'il ne soit pas probable que de telles différences se résorberont dans un avenir prévisible, elle doit comptabiliser tous les impôts latents aux fins du rapatriement de la presque totalité des bénéfices non distribués dans les filiales étrangères.

c) Autres

La société a des pertes en capital nettes et ces pertes peuvent uniquement être portées en diminution des gains en capital imposables réalisés. La société prévoit inclure un report de perte en capital prospectif d'un montant net de 5 millions de dollars (5 millions de dollars au 31 décembre 2010; 605 millions de dollars au 1er janvier 2010) dans ses déclarations de revenus canadiennes. Au cours de l'exercice clos le 31 décembre 2011, la société a comptabilisé une économie de néant (une économie de 1 million de dollars en 2010) au titre des pertes en capital nettes.

La société exerce des activités de recherche-développement qui sont admissibles à des crédits d'impôt à l'investissement. Au cours de l'exercice clos le 31 décembre 2011, la société a inscrit des crédits d'impôt à l'investissement de 8 millions de dollars (20 millions de dollars en 2010). Des crédits d'impôt à l'investissement inscrits par la société au cours de l'exercice clos le 31 décembre 2011, une tranche de 6 millions de dollars (15 millions de dollars en 2010) a été comptabilisée en réduction du capital et le reste, en réduction des biens et des services achetés.

10 AUTRES ÉLÉMENTS DU RÉSULTAT GLOBAL

Détails des autres éléments du résultat global et des montants cumulés

Exercices clos les 31 décembre	2011					2010				
									(ajusté – note 25)	
	Autres éléments du résultat global			**Cumul du bénéfice (de la perte)**		Autres éléments du résultat global			Cumul du bénéfice (de la perte)	
(en millions)	**Montant**	**Impôt sur le bénéfice**	**Montant net**	**Au début**	**À la fin**	Montant	Impôt sur le bénéfice	Montant net	Au début	À la fin
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 (note 4 i)										
Profits (pertes) survenu(e)s au cours de la période considérée	**15 $**	**5 $**	**10 $**			15 $	11 $	4 $		
Profits (pertes) survenu(e)s au cours de périodes antérieures et transféré(e)s en résultat net au cours de la période considérée	**(7)**	**(3)**	**(4)**			59	9	50		
	8	**2**	**6**	**1 $**	**7 $**	74	20	54	(53)$	1 $
Écart de change cumulé	**4**	**–**	**4**	**–**	**4**	–	–	–	–	–
	12	**2**	**10**	**1**	**11**	74	20	54	(53)	1
Élément qui ne sera jamais ultérieurement reclassé en résultat										
Écarts actuariels au titre des régimes de retraite à prestations définies du personnel cumulés[1]	**(1 139)**	**(288)**	**(851)**	**(214)**	**(1 065)**	(287)	(73)	(214)	–	(214)
	(1 127)$	**(286)$**	**(841)$**	**(213)$**	**(1 054)$**	(213)$	(53)$	(160)$	(53)$	(213)$

1) Les écarts actuariels au titre des régimes de retraite à prestations définies représentent uniquement les écarts actuariels survenus le 1er janvier 2010 ou après cette date (se reporter à la note 25). En ne tenant pas compte des incidences fiscales sur ce point, le profit net (la perte nette) cumulé imputé aux autres éléments du résultat global au 31 décembre 2011 s'est établi à (1 426) $ [(287) $ en 2010].

Au 31 décembre 2011, l'estimation par la société du montant net des profits existants (pertes existantes) découlant de la juste valeur latente des dérivés désignés à titre de couvertures de flux de trésorerie, qui sont présentés dans le cumul des autres éléments du résultat global et qui devraient faire l'objet d'un reclassement en résultat net au cours des 12 prochains mois, est de 3 millions de dollars, excluant les incidences fiscales.

11 MONTANTS PAR ACTION

Tableau récapitulatif et revue sommaire des numérateurs et des dénominateurs utilisés pour le calcul des montants par action et des informations connexes à fournir

Le bénéfice net de base par action ordinaire et action sans droit de vote est calculé au moyen de la division du bénéfice net attribuable aux actions ordinaires et aux actions sans droit de vote par le nombre moyen pondéré total d'actions ordinaires et d'actions sans droit de vote en circulation au cours de la période. Le bénéfice net dilué par action ordinaire et action sans droit de vote est calculé pour tenir compte des attributions d'options sur actions et des unités d'actions restreintes.

Le tableau ci-dessous présente le rapprochement des dénominateurs entrant dans le calcul du bénéfice de base et du bénéfice dilué par action. Le bénéfice dilué attribuable aux actions ordinaires et aux actions sans droit de vote est égal au bénéfice net attribuable aux actions ordinaires et aux actions sans droit de vote pour toutes les périodes présentées.

Exercices clos les 31 décembre (en millions)	**2011**	2010
Nombre moyen pondéré total de base d'actions ordinaires et d'actions sans droit de vote en circulation	**324**	320
Effet des titres dilutifs		
Attributions d'options sur actions	**2**	1
Nombre moyen pondéré total dilué d'actions ordinaires et d'actions sans droit de vote en circulation	**326**	321

Pour l'exercice clos le 31 décembre 2011, le calcul du bénéfice dilué par action ordinaire et action sans droit de vote ne tient pas compte de certaines attributions d'options sur actions en cours visant 1 million d'options (5 millions en 2010), parce que le prix d'exercice de ces attributions d'options était supérieur au cours de marché moyen des actions ordinaires et des actions sans droit de vote durant les périodes visées.

12 DIVIDENDES PAR ACTION

Tableau récapitulatif des dividendes déclarés et revue sommaire du régime de réinvestissement des dividendes

a) Dividendes déclarés

Exercices clos les 31 décembre (en millions, sauf les montants par action)	2011				2010			
Dividendes sur actions ordinaires et actions sans droit de vote	**Déclarés**		**Versé aux actionnaires le**	**Total**	Déclarés		Versé aux actionnaires le	Total
	En date du	**Par action**			En date du	Par action		
	11 mars 2011	**0,525 $**	**1er avril 2011**	**170 $**	11 mars 2010	0,475 $	1er avril 2010	152 $
	10 juin 2011	**0,550**	**4 juillet 2011**	**178**	10 juin 2010	0,500	2 juillet 2010	161
	9 sept. 2011	**0,550**	**3 oct. 2011**	**179**	10 sept. 2010	0,500	1 oct. 2010	160
	9 déc. 2011	**0,580**	**3 janv. 2012**	**188**	10 déc. 2010	0,525	4 janv. 2011	169
		2,205 $		**715 $**		2,000 $		642 $

Exercices clos les 31 décembre (en millions)	2011			2010		
	Dividendes déclarés			Dividendes déclarés		
	Exercice antérieur	**Exercice en cours**	**Total**	Exercice antérieur	Exercice en cours	Total
Dividendes sur actions ordinaires et actions sans droit de vote						
À payer au début	**169 $**	**– $**	**169 $**	150 $	– $	150 $
Déclarés	**s.o.**	**715**	**715**	s.o.	642	642
Payés en espèces	**(115)**	**(527)**	**(642)**	(129)	(344)	(473)
Réinvestis en actions sans droit de vote nouvellement émises	**(54)**	**–**	**(54)**	(21)	(129)	(150)
À payer à la fin	**– $**	**188 $**	**188 $**	– $	169 $	169 $

Le 8 février 2012, le conseil d'administration a déclaré un dividende trimestriel de 0,58 $ par action sur les actions ordinaires et les actions sans droit de vote émises et en circulation de la société payable le 2 avril 2012, aux détenteurs inscrits à la fermeture des bureaux le 9 mars 2012. Le montant final du paiement des dividendes est tributaire du nombre d'actions ordinaires et d'actions sans droit de vote émises et en circulation à la fermeture des bureaux le 9 mars 2012.

Le 21 février 2012, le conseil d'administration a déclaré un dividende trimestriel de 0,61 $ par action sur les actions ordinaires et actions sans droit de vote émises et en circulation de la société, payable le 3 juillet 2012 aux détenteurs d'actions inscrits à la fermeture des bureaux le 8 juin 2012. Dans l'éventualité où la conversion proposée des actions sans droit de vote en actions ordinaires, à raison de une pour une, obtient toutes les approbations requises [se reporter à la note 21 a)] et qu'elle soit en vigueur avant la date de clôture des registres le 8 juin 2012 aux fins du versement des dividendes, les détenteurs d'actions inscrits à cette date qui détenaient auparavant des actions sans droit de vote détiendront des actions ordinaires et recevront, par conséquent, le même dividende que tous les autres détenteurs d'actions ordinaires.

b) Régime de réinvestissement des dividendes et d'achat d'actions

Généralités

La société offre un régime de réinvestissement des dividendes et d'achat d'actions dans le cadre duquel les détenteurs d'actions ordinaires et d'actions sans droit de vote admissibles peuvent acquérir des actions sans droit de vote au moyen du réinvestissement des dividendes et faire des paiements additionnels facultatifs en trésorerie au fiduciaire. En vertu de ce régime, la société a le choix d'offrir de nouvelles actions ou de demander au fiduciaire d'en acquérir sur le marché boursier.

Réinvestissement des dividendes

La société peut, à son gré, offrir des actions sans droit de vote à un escompte pouvant aller jusqu'à 5 % du cours de marché. Relativement aux dividendes réinvestis, au cours du trimestre clos le 31 mars 2011, la société a émis des actions sans droit de vote sur le capital autorisé à un escompte de 3 %. La société a demandé au fiduciaire d'acquérir sur le marché boursier les actions sans droit de vote, sans escompte, à compter du 1er mars 2011. En ce qui concerne les dividendes déclarés sur les actions ordinaires et sur les actions sans droit de vote durant l'exercice clos le 31 décembre 2011, un montant de 34 millions de dollars (183 millions de dollars en 2010) a été réinvesti dans des actions sans droit de vote.

Paiements facultatifs en espèces

Les actions acquises au moyen des paiements facultatifs en espèces sont assujetties à un investissement minimal de 100 $ par transaction et à un montant maximal de 20 000 $ par année civile.

13 RÉMUNÉRATION FONDÉE SUR DES ACTIONS

Tableaux récapitulatifs et revue sommaire de la rémunération découlant des attributions d'options sur actions, des unités d'actions restreintes et du régime d'actionnariat des employés

a) Éléments de la rémunération fondée sur des actions

La charge au titre des avantages du personnel figurant dans les comptes consolidés de résultat et états consolidés des autres éléments du résultat global ainsi que dans les tableaux consolidés des flux de trésorerie comprend les montants de la rémunération fondée sur des actions suivants :

Exercices clos les 31 décembre	**2011**			2010		
(en millions)	**Charge au titre des avantages du personnel**	**Sorties de trésorerie liées aux activités opérationnelles connexes**	**Ajustement au tableau des flux de trésorerie**	Charge au titre des avantages du personnel	Sorties de trésorerie liées aux activités opérationnelles connexes	Ajustement au tableau des flux de trésorerie
Attributions d'options sur actions[1]	**(10)$**	**(7)$**	**(17)$**	1 $	(24)$	(23)$
Unités d'actions restreintes[2]	**31**	**(26)**	**5**	29	(36)	(7)
Régime d'actionnariat des employés	**30**	**(30)**	**–**	27	(27)	–
	51 $	**(63)$**	**(12)$**	57 $	(87)$	(30)$

1) La charge (l'économie) découlant des options sur actions comportant l'option de règlement en espèces net, déduction faite des incidences du contrat de swap sur actions réglé en trésorerie (se reporter à la note 4 i), s'est établie à (19) $ [(10) $ en 2010].
2) La charge découlant des unités d'actions restreintes est présentée déduction faite des incidences du contrat de swap sur actions réglé en trésorerie (se reporter à la note 4 i).

Pour l'exercice clos le 31 décembre 2011, les sorties de trésorerie liées aux activités opérationnelles connexes relativement aux attributions d'options sur actions comprennent les sorties de trésorerie découlant des contrats de swap sur actions réglés en trésorerie de 7 millions de dollars (18 millions de dollars en 2010). De même, pour l'exercice clos le 31 décembre 2011, les sorties de trésorerie liées aux activités opérationnelles connexes relativement aux unités d'actions restreintes comprennent les entrées de trésorerie découlant des contrats de swap sur actions réglés en trésorerie de 7 millions de dollars (sorties de trésorerie de 4 millions de dollars en 2010). Pour l'exercice clos le 31 décembre 2011, l'avantage d'impôt sur le bénéfice découlant de la rémunération fondée sur des actions s'est établi à 15 millions de dollars (6 millions de dollars en 2010); comme il est indiqué à la note 9, les montants à l'égard de la rémunération fondée sur des actions n'étaient pas tous déductibles fiscalement.

b) Attributions d'options sur actions

Généralités

La société applique la méthode de la juste valeur pour comptabiliser les attributions de rémunérations fondées sur des actions à ses employés. La société utilise des attributions d'options sur actions en guise de fidélisation et de rémunération au rendement. La période d'acquisition des droits au titre des attributions d'options sur actions est habituellement de trois ans (la durée de service requise), mais elle peut aussi s'échelonner sur une période maximale de cinq ans. La méthode d'acquisition de ces droits (en bloc ou graduelle) est déterminée à la date d'attribution ou avant cette date; toutes les attributions d'options sur actions octroyées après 2004 sont des attributions comportant des droits d'acquisition en bloc.

Attributions d'options sur actions comptabilisées à titre d'instruments de capitaux propres

La juste valeur moyenne pondérée des attributions d'options sur actions octroyées et les hypothèses moyennes pondérées utilisées dans l'estimation de la juste valeur au moment de l'attribution à l'aide du modèle d'évaluation des options de Black et Scholes (modèle analytique) se présentent comme suit :

Exercices clos les 31 décembre	**2011**	2010
Juste valeur de l'attribution d'options sur actions (par option sur actions)	**6,75 $**	4,30 $
Taux d'intérêt sans risque	**2,3 %**	2,5 %
Durée de vie prévue[1] (en années)	**4,25**	4,5
Volatilité attendue	**25,7 %**	26,3 %
Taux de rendement	**4,5 %**	5,8 %

1) La durée contractuelle maximale des attributions d'options sur actions octroyées en 2011 et en 2010 était de sept ans.

Le taux d'intérêt sans risque utilisé pour déterminer la juste valeur des attributions d'options sur actions est basé sur une courbe des taux du gouvernement du Canada qui a cours au moment de l'attribution. La durée de vie prévue des attributions d'options sur actions est fondée sur les données historiques de la société relatives à l'exercice de l'attribution d'options sur actions. De même, la volatilité attendue tient compte de la volatilité historique des actions sans droit de vote de la société. Le taux de rendement représente le dividende annualisé ayant cours à la date d'attribution, divisé par le prix d'exercice de l'attribution d'options sur actions. Les dividendes ne sont pas versés sur des attributions d'options sur actions non exercées et ne peuvent faire l'objet d'acquisition de droits.

Si des variations de 10 % et de 20 % avaient été appliquées aux hypothèses moyennes pondérées à l'égard des attributions d'options sur actions présentées dans les informations ci-dessus, la charge de rémunération découlant des attributions d'options sur actions pour l'exercice clos le 31 décembre 2011 aurait varié comme suit :

(en millions de dollars)	Variation hypothétique des hypothèses[1] 10 %	20 %
Taux d'intérêt sans risque	– $	– $
Durée de vie prévue (en années)	– $	– $
Volatilité attendue	1 $	2 $
Taux de rendement	1 $	1 $

1) Ces sensibilités sont hypothétiques et doivent être considérées avec circonspection. Une variation hypothétique favorable des hypothèses se traduit par une diminution du montant de la charge de rémunération découlant des attributions d'options sur actions, et une variation hypothétique défavorable se traduit par une augmentation de ce montant. Comme les chiffres l'indiquent, les variations de la juste valeur s'appuyant sur des fluctuations de 10 % des hypothèses ne peuvent généralement pas faire l'objet d'une extrapolation étant donné que la relation entre la variation de l'hypothèse et celle de la juste valeur n'est pas nécessairement linéaire; la variation de la durée de vie prévue, en particulier, dépend des périodes d'acquisition des droits et des durées de vie selon la loi. De plus, dans ce tableau, les répercussions de la variation d'une hypothèse donnée sur le montant de la charge de rémunération découlant des attributions d'options sur actions sont calculées sans modification des autres hypothèses; or, dans la réalité, la variation d'un facteur peut entraîner la variation d'autres facteurs (par exemple, l'augmentation du taux d'intérêt sans risque peut occasionner l'augmentation du taux de rendement), ce qui pourrait contribuer à amplifier ou à contrebalancer la sensibilité.

Certaines attributions d'options comportent une option de règlement en capitaux propres net. Le titulaire d'options ne dispose pas du choix d'exercer l'option de règlement en capitaux propres net; il revient à la société de choisir si l'exercice d'une attribution d'options sur actions est réglé comme une option sur actions ou au moyen de l'option de règlement en capitaux propres net.

Attributions d'options sur actions comptabilisées à titre d'instruments de passif

La presque totalité des attributions d'options sur actions en cours de la société qui avaient été octroyées avant le 1er janvier 2005 ont une option de règlement en espèces net. Le titulaire d'options dispose du choix d'exercer l'option de règlement en espèces net. Les attributions d'options sur actions en cours qui sont touchées par cette modification prennent davantage les caractéristiques d'instruments de passif plutôt que d'instruments de capitaux propres. Pour les attributions d'options sur actions en cours qui ont été modifiées et octroyées après 2001, la charge minimale comptabilisée à leur égard correspondra à leurs justes valeurs à la date d'attribution.

La société a conclu un contrat de swap sur actions réglé en trésorerie qui établit un plafond des coûts pour la société liés à la presque totalité des attributions d'options sur actions en cours qui sont touchées. Le tableau suivant présente les attributions d'options sur actions en cours (lesquelles se rapportent aux actions sans droit de vote attribuées après 2001) qui sont touchées et la composition de leurs justes valeurs à la date d'exercice plafonnée.

Au 31 décembre 2011 (en millions de dollars, sauf par attribution d'options sur actions en cours qui est touchée)	
Moyenne pondérée du prix d'exercice	15,91 $
Moyenne pondérée de la juste valeur à la date d'attribution	4,85
Charge supplémentaire découlant de l'option de règlement en espèces net	34,39
Juste valeur à la date d'exercice plafonnée par un contrat de swap sur actions réglé en trésorerie	55,15 $
Attributions d'options sur actions qui sont touchées en cours	66 300
Valeur intrinsèque totale[1]	3 $

1) La valeur intrinsèque totale est calculée en fonction du prix par action au 31 décembre 2011 qui s'établit à 54,64 $ pour les actions sans droit de vote. La différence entre le montant de la valeur intrinsèque totale dans ce tableau et le montant présenté à la note 24 a) représente l'incidence, le cas échéant, de la comptabilisation de la charge minimale découlant des justes valeurs à la date d'attribution pour les attributions d'options sur actions qui sont touchées en cours.

c) Unités d'actions restreintes

La société utilise des unités d'actions restreintes en guise de rémunération au rendement. Chaque unité d'action restreinte est de valeur nominale égale à une action sans droit de vote, et donne droit aux mêmes dividendes auxquels cette unité aurait donné lieu si elle avait effectivement été une action sans droit de vote émise et en circulation; les dividendes théoriques sont inscrits à titre d'émissions d'unités d'actions restreintes supplémentaires au cours de la durée de vie de l'unité en question. En raison du mécanisme des dividendes théoriques, la juste valeur à la date d'attribution des unités d'actions restreintes est égale à la juste valeur de marché des actions correspondantes à la date d'attribution. Les unités d'actions restreintes deviennent payables lorsque les droits sont acquis. La période d'acquisition habituelle des droits sur les unités d'actions restreintes est de 33 mois (la durée de service requise). La méthode d'acquisition de ces droits (en bloc ou graduelle) est déterminée à la date d'attribution ou avant cette date. Le passif connexe est normalement réglé en trésorerie.

Le tableau suivant présente un sommaire des mouvements des unités d'actions restreintes de la société.

Exercices clos les 31 décembre	**2011**			2010		
	Nombre d'unités d'actions restreintes		**Juste valeur moyenne pondérée à la date d'attribution**	Nombre d'unités d'actions restreintes		Juste valeur moyenne pondérée à la date d'attribution
	Droits non acquis	**Droits acquis**		Droits non acquis	Droits acquis	
En cours, au début						
Droits non acquis	**1 359 066**	**–**	**32,46 $**	1 385 091	–	37,76 $
Droits acquis	**–**	**24 689**	**31,86**	–	24 226	37,03
Émises						
Attribution initiale	**801 137**	**–**	**46,75**	754 057	–	33,82
Au lieu de dividendes	**83 717**	**59**	**49,98**	90 384	44	40,18
Droits acquis	**(627 281)**	**627 281**	**31,57**	(771 417)	771 417	43,11
Réglées en espèces	**–**	**(636 078)**	**31,62**	–	(770 998)	43,28
Ayant fait l'objet d'une renonciation ou annulées	**(144 803)**	**–**	**35,91**	(99 049)	–	36,89
En cours, à la fin						
Droits non acquis	**1 471 836**	**–**	**40,60 $**	1 359 066	–	32,46 $
Droits acquis	**–**	**15 951**	**38,39**	–	24 689	31,86

En ce qui a trait à certaines émissions d'unités d'actions restreintes, la société a conclu des contrats à terme d'actions réglés en trésorerie, qui établissent le coût pour la société; ces renseignements ainsi que le calendrier des unités d'actions restreintes en cours de la société au 31 décembre 2011 dont les droits n'ont pas été acquis sont présentés dans le tableau suivant.

	Nombre d'unités d'actions restreintes à coût fixe	Coût établi pour la société par unité d'action restreinte	Nombre d'unités d'actions restreintes à coût variable	Nombre total d'unités d'actions restreintes dont les droits ne sont pas acquis
Acquisition des droits au cours des exercices se clôturant les 31 décembre :				
2012	538 000	38,13 $	203 125	741 125
2013	447 000	50,98 $	283 711	730 711
	985 000		486 836	1 471 836

d) Régime d'actionnariat des employés

La société offre un régime d'actionnariat des employés qui permet aux employés admissibles allant jusqu'à une certaine catégorie d'emploi d'acheter des actions ordinaires au moyen de retenues sur la paie régulières s'établissant entre 1 % et 10 % de leur salaire; pour les catégories d'emploi dont la rémunération est plus élevée, ces retenues peuvent s'établir entre 1 % et 55 % du salaire de l'employé. La société doit verser des cotisations à un pourcentage s'établissant entre 20 % et 40 %, qu'elle a elle-même déterminé, pour chaque dollar cotisé par l'employé, jusqu'à concurrence d'un maximum de 6 % de la paie de l'employé admissible. Pour les exercices clos les 31 décembre 2011 et 2010, la société a versé une cotisation de 40 % pour les employés allant jusqu'à une certaine catégorie d'emploi; pour les catégories d'emploi dont la rémunération est plus élevée, la société a versé une cotisation de 35 %. La société comptabilise ses cotisations à titre de composante de la charge au titre des avantages du personnel et les droits sur la cotisation de la société sont acquis selon la première éventualité entre le dernier jour à l'emploi de la société du participant au régime et le dernier jour ouvrable de l'année civile au cours duquel la société a versé sa cotisation, à moins que le participant au régime ait fait l'objet d'un licenciement motivé, auquel cas, il sera déchu des cotisations de l'employeur versées au cours de l'exercice.

Exercices clos les 31 décembre (en millions)	**2011**	2010
Cotisations du personnel	**78 $**	73 $
Cotisations de l'employeur	**30**	27
	108 $	100 $

En vertu de ce régime, la société a le choix d'offrir de nouvelles actions ou de demander au fiduciaire d'en acquérir sur le marché boursier. Pour les exercices clos les 31 décembre 2011 et 2010, toutes les actions ordinaires émises à l'intention des employés conformément à ce régime avaient été achetées sur le marché aux cours de négociation habituels.

14 AVANTAGES DU PERSONNEL FUTURS

Tableaux récapitulatifs et revue sommaire des avantages du personnel futurs et des informations connexes à fournir

La société compte 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 ses employés. Au 31 décembre 2011, tous les régimes de retraite à prestations définies enregistrés ne sont plus offerts à presque tous les nouveaux participants et la quasi-totalité des droits des prestations ont été acquis. Les autres régimes comprennent un régime pour les soins de santé à l'intention des anciens employés de TELUS Québec Inc. Les régimes d'avantages auxquels un employé participe reflètent le développement général de la société.

Régime de retraite de TELUS Corporation

Les membres de la direction et les professionnels de l'Alberta qui se sont joints à la société avant le 1er janvier 2001 ainsi que certains salariés syndiqués qui se sont joints à la société avant le 9 juin 2011 sont couverts par ce régime de retraite contributif à prestations définies, qui représente un peu plus de la moitié de l'obligation au titre des prestations constituées totale de la société. Le régime comporte un compte de prestations complémentaires qui peut fournir une indexation à hauteur de 70 % de la modification annuelle d'un indice des prix à la consommation donné. La rémunération ouvrant droit à pension est déterminée en fonction de la moyenne des cinq meilleures années comprises dans la période de dix ans précédant le départ à la retraite.

Régime de retraite à l'intention des membres de la direction et des professionnels de TELUS Corporation

Ce régime de retraite à prestations définies qui, sous réserve de certaines exceptions limitées, a cessé d'admettre de nouveaux participants le 1er janvier 2006 et qui compte pour environ un quart de l'obligation au titre des prestations constituées totale de la société, offre des prestations de retraite selon un mode non contributif. Par ailleurs, les employés couverts peuvent annuellement, selon un mode contributif, augmenter ou rehausser les niveaux de prestations de retraite au-delà des prestations de base. Au niveau supérieur des prestations de retraite, le régime de retraite à prestations définies prévoit une indexation à 100 % d'un indice des prix à la consommation donné, jusqu'à un maximum de 2 % par année. La rémunération ouvrant droit à pension est déterminée en fonction de la moyenne annualisée des 60 meilleurs mois consécutifs.

Régime de retraite à prestations définies de TELUS Québec

Le régime de retraite contributif à prestations définies, qui a cessé d'admettre de nouveaux participants le 14 avril 2009, couvre les employés non régis par une convention collective du Québec qui se sont joints à la société avant le 1er avril 2006, les employés autres que les employés de supervision qui étaient régis par une convention collective avant le 6 septembre 2006 ainsi que certains autres salariés syndiqués. Le régime représente environ un dixième de l'obligation au titre des prestations constituées totales de la société. Le régime ne prévoit aucune indexation, et la rémunération ouvrant droit à pension est déterminée en fonction de la moyenne des quatre meilleures années.

Régime de retraite de TELUS Edmonton

Ce régime de retraite contributif à prestations définies a cessé d'accueillir de nouveaux participants le 1er janvier 1998. L'indexation prévue est de 60 % de la modification annuelle d'un indice des prix à la consommation donné, et la rémunération ouvrant droit à pension est déterminée en fonction de la moyenne annualisée des 60 meilleurs mois consécutifs.

Autres régimes de retraite à prestations définies
En plus des régimes susmentionnés, la société a des régimes complémentaires non enregistrés et non contributifs à prestations définies qui ont pour effet de maintenir les prestations de retraite gagnées une fois que les montants maximaux permis par les régimes enregistrés sont atteints. Comme il est courant avec les régimes non enregistrés de cette nature, ces régimes sont principalement capitalisés seulement lorsque les prestations sont versées.

La société a trois régimes de retraite contributifs à prestations définies non indexés qui proviennent d'une acquisition avant la fusion, et qui représentent moins de 1 % de l'obligation au titre des prestations constituées totale de la société; ces régimes ont cessé d'accueillir de nouveaux participants en septembre 1989.

Autres régimes à prestations définies
Les autres régimes à prestations définies, qui sont tous non contributifs, comprennent un régime d'assurance-invalidité, un régime de soins de santé à l'intention des salariés retraités et un régime d'assurance-vie. Le régime de soins de santé à l'intention des salariés retraités et le régime d'assurance-vie ont cessé d'admettre de nouveaux participants le 1er janvier 1997. En vertu de la convention collective signée en 2005, un fournisseur externe a commencé à offrir un nouveau régime d'assurance-invalidité à long terme à compter du 1er janvier 2006. Le régime d'assurance-invalidité existant continuera à verser des prestations aux anciens prestataires approuvés et aux salariés qualifiés admissibles.

Régime de retraite des travailleurs des télécommunications
Certains salariés de la Colombie-Britannique sont couverts par un régime de retraite syndical à prestation cible, à coûts négociés. Les cotisations de la société sont déterminées en fonction des dispositions de la convention collective négociée, la convention collective actuelle étant en vigueur jusqu'au 31 décembre 2015, et dépendent habituellement du revenu brut du salarié. La société n'est pas tenue de garantir les prestations ou d'assurer la solvabilité du régime et elle n'est pas redevable envers le régime des obligations des autres employeurs participants. Pour les exercices clos les 31 décembre 2011 et 2010, les cotisations de la société se composaient de la presque totalité des cotisations de l'employeur au régime de retraite syndical; de la même façon, la presque totalité des participants au régime étaient des employés actifs et retraités de la société.

Régime de retraite de la fonction publique de la Colombie-Britannique
Certains salariés de la Colombie-Britannique sont couverts par un régime de pension 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
La société offre deux régimes de retraite à cotisations définies, lesquels sont contributifs et constituent les régimes de retraite parrainés par la société offerts à des salariés non syndiqués et à certains salariés syndiqués. En règle générale, le salarié participant peut verser des cotisations annuelles aux régimes, à un taux allant de 3 % à 6 % de ses gains ouvrant droit à pension. La société versera une cotisation équivalente à 100 % de celle du salarié, jusqu'à concurrence de 5 % de ses gains ouvrant droit à pension et elle versera une cotisation équivalente à 80 % de celle du salarié pour un taux supérieur à 5 %. En règle générale, la participation à un régime de retraite à cotisations définies est volontaire jusqu'à la troisième année d'entrée en service du salarié. Si les cotisations annuelles dépassent les montants maximaux permis, les montants excédentaires sont, dans certains cas, versés à un régime complémentaire non enregistré à cotisations définies.

a) Régimes à prestations définies – aperçu de la situation de capitalisation

L'information concernant l'ensemble des régimes à prestations définies de la société se résume comme suit :

	Régimes de retraite		Autres régimes	
(en millions)	**2011**	2010	**2011**	2010
Obligation au titre des prestations constituées :				
Solde au début	**6 958 $**	6 376 $	**75 $**	71 $
Coût des services rendus au cours de l'exercice	**110**	103	**1**	–
Coût financier	**360**	368	**2**	5
Écart actuariel découlant des éléments suivants :				
Hypothèses démographiques	**(26)**	(32)	**(2)**	1
Hypothèses financières	**700**	484	**4**	3
Prestations versées	**(354)**	(341)	**(5)**	(5)
Solde à la fin	**7 748**	6 958	**75**	75
Actif des régimes :				
Juste valeur au début	**6 765**	6 316	**29**	30
Rendement de l'actif des régimes				
Taux de rendement à long terme attendu de l'actif des régimes	**474**	454	**1**	1
Rendement réel de l'actif des régimes supérieur (inférieur) au taux de rendement à long terme attendu de l'actif des régimes	**(461)**	169	**–**	–
Cotisations				
Cotisations de l'employeur e)	**297**	137	**1**	3
Cotisations des employés	**30**	30	**–**	–
Prestations versées	**(354)**	(341)	**(5)**	(5)
Juste valeur à la fin	**6 751**	6 765	**26**	29
Incidence du plafond relatif aux actifs des régimes				
Au début	**5**	5	**–**	–
Incidence de la convention de prise ferme avec participation aux résultats	**–**	–	**2**	–
À la fin	**5**	5	**2**	–
Juste valeur de l'actif des régimes à la fin de l'exercice, déduction faite du plafond relatif aux actifs des régimes	**6 746**	6 760	**24**	29
Situation de capitalisation – surplus (déficit) des régimes	**(1 002)$**	(198)$	**(51)$**	(46)$

Le surplus (déficit) des régimes est pris en compte comme suit dans les états consolidés de la situation financière :

(en millions)	**Au 31 déc. 2011**	Au 31 déc. 2010 (ajusté – note 25 d)	Au 1er janv. 2010 (note 25 d)
Situation de capitalisation – surplus (déficit) des régimes			
Régimes de retraite	**(1 002)$**	(198)$	(65)$
Autres régimes	**(51)**	(46)	(41)
	(1 053)$	(244)$	(106)$
Présenté comme suit dans les états consolidés de la situation financière :			
Autres actifs à long terme (note 24 a)	**– $**	179 $	251 $
Autres passifs à long terme (note 24 a)	**(1 053)**	(423)	(357)
	(1 053)$	(244)$	(106)$

La date d'évaluation utilisée pour déterminer l'actif des régimes et l'obligation au titre des prestations constituées est le 31 décembre.

b) Régimes de retraite à prestations définies – détails

Charge

La charge au titre des régimes de retraite à prestations définies de la société s'établit comme suit :

Exercices clos les 31 décembre (en millions)	**2011**			2010 (ajusté – note 25 c)		
Comptabilisée dans les éléments suivants :	**Charge au titre des avantages du personnel**	**Autres éléments du résultat global**	**Total**	Charge au titre des avantages du personnel	Autres éléments du résultat global	Total
Coût des services rendus au cours de l'exercice	**80 $**	**– $**	**80 $**	73 $	– $	73 $
Rendement de l'actif des régimes, déduction faite des intérêts						
Coût financier de l'obligation au titre des prestations constituées	**360**	**–**	**360**	368	–	368
Rendement de l'actif des régimes[1]	**(474)**	**461**	**(13)**	(454)	(169)	(623)
	(114)	**461**	**347**	(86)	(169)	(255)
Écart actuariel découlant des éléments suivants :						
Hypothèses démographiques	**–**	**(26)**	**(26)**	–	(32)	(32)
Hypothèses financières	**–**	**700**	**700**	–	484	484
	–	**674**	**674**	–	452	452
	(34)$	**1 135 $**	**1 101 $**	(13)$	283 $	270 $

1) Le rendement de l'actif des régimes compris dans la charge au titre des avantages du personnel reflète le taux de rendement à long terme attendu par la direction, comme il est expliqué plus en détail à la note 14 f).

Ajustements liés à l'expérience

Les ajustements liés à l'expérience au titre des régimes de retraite à prestations définies de la société s'établissent comme suit :

Aux 31 décembre ou pour les exercices clos à ces dates (en millions)	**2011**	2010	2009	2008	2007
Situation de capitalisation					
Juste valeur de l'actif des régimes	**6 746 $**	6 760 $	6 311 $	5 649 $	6 908 $
Obligation au titre des prestations constituées	**7 748**	6 958	6 376	5 243	6 347
Surplus (déficit) des régimes	**(1 002)$**	(198)$	(65)$	406 $	561 $
Écart actuariel découlant des éléments suivants :[1]					
Juste valeur de l'actif des régimes	**461 $**	(169)$	(364)$	1 596 $	236 $
Obligation au titre des prestations constituées					
Hypothèses démographiques	**(26)**	(32)	61	96	38
Hypothèses financières f)	**700**	484	930	(1 376)	(446)
	674	452	991	(1 280)	(408)
Montant net	**1 135 $**	283 $	627 $	316 $	(172)$

1) Les écarts actuariels survenus après le 31 décembre 2009 ont été comptabilisés dans les autres éléments du résultat global, comme il est indiqué à la note 14 n) et à la note 10; les autres écarts survenus avant le 1er janvier 2010 ont été comptabilisés dans les bénéfices non distribués, comme il est expliqué plus en détail à la note 25.

Décomposition de la situation de capitalisation du régime de retraite à prestations définies

L'obligation au titre des prestations constituées est la valeur actuelle actuarielle des prestations attribuées pour les services rendus par l'employé à une date donnée. La décomposition des surplus et des déficits des régimes de retraite à prestations définies de la société à la fin de l'exercice s'établissait comme suit :

	Au 31 décembre 2011			Au 31 décembre 2010			Au 1er janvier 2010		
(en millions)	**Obligation au titre des prestations constituées**	**Actif du régime**	**Situation de capitalisation – surplus (déficit) du régime**	Obligation au titre des prestations constituées	Actif du régime	Situation de capitalisation – surplus (déficit) du régime	Obligation au titre des prestations constituées	Actif du régime	Situation de capitalisation – surplus (déficit) du régime
Régimes de retraite où l'actif est supérieur à l'obligation au titre des prestations constituées	**22 $**	**22 $**	**– $**	4 328 $	4 510 $	182 $	3 544 $	3 794 $	250 $
Régimes de retraite où l'obligation au titre des prestations constituées est supérieure à l'actif									
Capitalisés	**7 474**	**6 724**	**(750)**	2 401	2 250	(151)	2 627	2 517	(110)
Non capitalisés	**252**	**–**	**(252)**	229	–	(229)	205	–	(205)
	7 726	**6 724**	**(1 002)**	2 630	2 250	(380)	2 832	2 517	(315)
	7 748 $	**6 746 $**	**(1 002)$**	6 958 $	6 760 $	(198)$	6 376 $	6 311 $	(65)$

Aux 31 décembre 2011 et 2010 et au 1er janvier 2010, des lettres de crédit non utilisées garantissaient certains des régimes de retraite à prestations définies non capitalisés.

Obligation au titre des prestations de retraite accumulées

L'obligation au titre des prestations accumulées diffère de l'obligation au titre des prestations constituées en ce que la première n'intègre pas d'hypothèses sur les niveaux de rémunération futurs. La décomposition par la société de l'obligation au titre des prestations de retraite accumulées et de l'actif à la fin de l'exercice s'établissait comme suit :

	Au 31 décembre 2011			Au 31 décembre 2010			Au 1er janvier 2010		
(en millions)	**Obligation au titre des prestations accumulées**	**Actif du régime**	**Différence**	Obligation au titre des prestations accumulées	Actif du régime	Différence	Obligation au titre des prestations accumulées	Actif du régime	Différence
Régimes de retraite où l'actif est supérieur à l'obligation au titre des prestations accumulées	**516 $**	**540 $**	**24 $**	5 857 $	6 204 $	347 $	5 353 $	5 789 $	436 $
Régimes de retraite où l'obligation au titre des prestations accumulées est supérieure à l'actif									
Capitalisés	**6 683**	**6 206**	**(477)**	599	556	(43)	545	522	(23)
Non capitalisés	**232**	**–**	**(232)**	210	–	(210)	189	–	(189)
	6 915	**6 206**	**(709)**	809	556	(253)	734	522	(212)
	7 431 $	**6 746 $**	**(685)$**	6 666 $	6 760 $	94 $	6 087 $	6 311 $	224 $

Versements de prestations futurs

Les versements de prestations futurs estimatifs découlant des régimes à prestations définies de la société, calculés au 31 décembre 2011, s'établissent comme suit :

Exercices se clôturant les 31 décembre (en millions)	
2012	374 $
2013	389
2014	405
2015	419
2016	432
2017 à 2021	2 295

Évaluation à la juste valeur

L'information concernant l'évaluation à la juste valeur de l'ensemble de l'actif des régimes de retraite à prestations définies de la société se résume comme suit :

				Évaluation à la juste valeur à la date de clôture au moyen des éléments suivants :					
	Total			Cours relevés sur les marchés actifs pour des éléments identiques			Autres		
(en millions)	**Au 31 déc. 2011**	Au 31 déc. 2010	Au 1er janvier 2010	**Au 31 déc. 2011**	Au 31 déc. 2010	Au 1er janvier 2010	**Au 31 déc. 2011**	Au 31 déc. 2010	Au 1er janvier 2010
Catégorie d'actifs									
Titres de participation									
Canadiens	**1 998 $**	2 174 $	1 921 $	**1 632 $**	1 790 $	1 743 $	**366 $**	384 $	178 $
Étrangers	**1 771**	1 589	1 415	**1 285**	1 122	969	**486**	467	446
Titres de créance									
Titres de créance émis par les gouvernements national, provinciaux ou locaux	**1 346**	1 357	1 207	**946**	1 071	1 014	**400**	286	193
Titres de créance de sociétés	**692**	558	620	**–**	–	–	**692**	558	620
Titres adossés à des actifs	**38**	54	45	**–**	–	–	**38**	54	45
Prêts hypothécaires commerciaux	**253**	218	312	**–**	–	–	**253**	218	312
Trésorerie et équivalents de trésorerie	**213**	386	389	**1**	17	25	**212**	369	364
Biens immobiliers	**440**	429	393	**55**	51	45	**385**	378	348
Autres	**–**	–	14	**–**	–	–	**–**	–	14
	6 751	6 765	6 316	**3 919 $**	4 051 $	3 796 $	**2 832 $**	2 714 $	2 520 $
Incidence du plafond relatif aux actifs des régimes	**(5)**	(5)	(5)						
	6 746 $	6 760 $	6 311 $						

Au 31 décembre 2011, les fiducies de retraite et les fiducies liées à d'autres avantages administrées par la société détenaient des actions de TELUS Corporation d'une juste valeur de 2 millions de dollars (5 millions de dollars au 31 décembre 2010; 5 millions de dollars au 1er janvier 2010). Au 31 décembre 2010, les fiducies de retraite et les fiducies liées à d'autres avantages administrées par la société louaient des biens immobiliers à la société d'une juste valeur de 31 millions de dollars (31 millions de dollars au 1er janvier 2010) (la juste valeur du bien immobilier loué n'a pas été déterminée en fonction du cours relevé sur un marché actif pour un élément identique); au 31 décembre 2011, les fiducies de retraite et les fiducies liées à d'autres avantages administrées par la société n'ont pas loué de bien immobilier à la société.

c) Autres régimes à prestations définies – détails

Charge

La charge au titre des autres régimes à prestations définies de la société s'établit comme suit :

Exercices clos les 31 décembre (en millions)			**2011**			2010
						(ajusté – note 25 c)
Comptabilisée dans les éléments suivants :	**Charge au titre des avantages du personnel**	**Autres éléments du résultat global**	**Total**	Charge au titre des avantages du personnel	Autres éléments du résultat global	Total
Coût des services rendus au cours de l'exercice	**1 $**	**– $**	**1 $**	– $	– $	– $
Rendement de l'actif des régimes, déduction faite des intérêts						
Coût financier de l'obligation au titre des prestations constituées	**2**	**–**	**2**	5	–	5
Rendement de l'actif des régimes[1]	**(1)**	**–**	**(1)**	(1)	–	(1)
	1	**–**	**1**	4	–	4
Écart actuariel découlant des éléments suivants :						
Hypothèses démographiques	**–**	**(2)**	**(2)**	–	1	1
Hypothèses financières	**–**	**4**	**4**	–	3	3
	–	**2**	**2**	–	4	4
Variation attribuable à l'incidence visant à limiter le montant net de l'actif au titre des prestations définies au plafond relatif aux actifs des régimes	**–**	**2**	**2**	–	–	–
	2 $	**4 $**	**6 $**	4 $	4 $	8 $

1) Le rendement de l'actif des régimes compris dans la charge au titre des avantages du personnel reflète le taux de rendement à long terme prévu par la direction, comme il est expliqué plus en détail à la note 14 f).

Décomposition de la situation de capitalisation des autres régimes à prestations définies

L'obligation au titre des prestations constituées est la valeur actuelle actuarielle des prestations attribuées pour les services rendus par l'employé à une date donnée. La décomposition des surplus et des déficits des autres régimes à prestations définies de la société à la fin de l'exercice s'établissait comme suit :

	Au 31 décembre 2011			Au 31 décembre 2010			Au 1er janvier 2010		
(en millions)	**Obligation au titre des prestations constituées**	**Actif du régime**	**Situation de capitalisation – surplus (déficit) du régime**	Obligation au titre des prestations constituées	Actif du régime	Situation de capitalisation – surplus (déficit) du régime	Obligation au titre des prestations constituées	Actif du régime	Situation de capitalisation – surplus (déficit) du régime
Autres régimes où l'actif est supérieur à l'obligation au titre des prestations constituées	**24 $**	**24 $**	**– $**	27 $	29 $	2 $	27 $	30 $	3 $
Autres régimes non capitalisés où l'obligation au titre des prestations constituées est supérieure à l'actif	**51**	**–**	**(51)**	48	–	(48)	44	–	(44)
	75 $	**24 $**	**(51)$**	75 $	29 $	(46)$	71 $	30 $	(41)$

Versements de prestations futurs

Les versements de prestations futurs estimatifs découlant des autres régimes à prestations définies de la société, calculés au 31 décembre 2011, s'établissent comme suit :

Exercices se clôturant les 31 décembre (en millions)	
2012	5 $
2013	5
2014	5
2015	5
2016	5
2017 à 2021	21

Évaluation à la juste valeur

Aux 31 décembre 2011 et 2010, la société n'avait qu'un autre régime à prestations définies, qui ne contenait qu'une catégorie d'actifs, soit une convention de prise ferme avec participation aux résultats, qui ne comporte pas de juste valeur pouvant être déterminée en fonction du cours relevé sur un marché actif pour un élément identique.

d) Stratégies et politiques en matière de placement des régimes

Le principal objectif de la société 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. La société a 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 la société.

Gestion du risque

La société estime 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 de la participation aux régimes ont une incidence considérable sur les stratégies et les politiques en matière de placement. La société gère 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 caisse; cet énoncé est passé en revue et approuvé annuellement par l'instance dirigeante désignée. Les lignes directrices et les limites sont de surcroît assujetties aux règles régissant les placements permis et les limites de prêt définies dans les Pension Benefits Standards Regulations, 1985. Outre les placements traditionnels, l'énoncé relatif aux placements de chaque caisse peut autoriser l'utilisation d'instruments dérivés pour faciliter les opérations de placement et pour gérer le risque, à condition qu'aucune position vendeur ne soit prise, que les placements ne fassent pas appel à l'effet de levier et que les instruments dérivés ne contreviennent pas aux lignes directrices ni aux limites établies dans l'énoncé relatif aux placements. Il est interdit aux caisses gérées à l'interne d'augmenter les placements bénéficiant d'une clause de droits acquis dans les titres de la société; les placements en question ont été faits avant la fusion de BC TELECOM Inc. et de TELUS Corporation, les sociétés remplacées de la société. Il est permis aux caisses gérées à l'externe d'investir dans des titres de la société, pourvu que ces placements soient conformes au mandat de la caisse et respectent l'énoncé relatif aux placements pertinent.

Diversification

La stratégie de la société à l'égard des placements en actions consiste à assurer la diversification des titres, des secteurs de l'industrie et des régions géographiques représentés dans le portefeuille. Une part importante (de 20 % à 30 % de l'actif total des régimes) des placements en actions est consacrée aux actions étrangères dans le but d'augmenter encore la diversification de l'actif. Les titres de créance peuvent comprendre une part importante de créances hypothécaires, l'objectif étant d'améliorer les flux de trésorerie et d'avoir une portée plus vaste pour la gestion de la composante en obligations de l'actif des régimes. Les titres de créance peuvent aussi comprendre des obligations à rendement réel, ce qui procure une protection à l'égard de l'inflation, stratégie qui fait pendant à l'indexation au coût de la vie que comprennent certains régimes à prestations définies. Des placements immobiliers sont utilisés pour compléter la diversification de l'actif des régimes, protéger celui-ci contre la potentielle inflation à long terme et assurer un revenu de placement relativement stable.

Relation entre l'actif des régimes et les obligations au titre des prestations

Dans le but de diminuer les coûts à long terme que représentent ses régimes de retraite à prestations définies, la société prend soin de ne pas faire correspondre l'actif des régimes et les obligations au titre des prestations. Cette stratégie est mise en application par l'inclusion de placements en actions dans la composition de l'actif à long terme ainsi que de titres à revenu fixe et de créances hypothécaires dont les durées sont différentes de celles des obligations au titre des prestations.

Au 31 décembre 2011, l'échéance moyenne pondérée selon la valeur actualisée des flux de trésorerie estimatifs de l'obligation (durée) était de 13,6 ans (13,0 ans au 31 décembre 2010; 13,1 ans au 1er janvier 2010) pour les régimes de retraite à prestations définies et de 7,0 ans (7,1 ans au 31 décembre 2010; 6,8 ans au 1er janvier 2010) pour les autres régimes à prestations définies.

Les problèmes de liquidités que cette stratégie pourrait entraîner sont enrayés par la grande diversification des placements (y compris la trésorerie et certains placements à court terme) ainsi que par les flux de trésorerie tirés des dividendes, des intérêts créditeurs et des loyers provenant de ces placements.

Répartition de l'actif

L'information sur la répartition ciblée et la répartition réelle de l'actif des régimes à prestations définies de la société se présente comme suit :

	Régimes de retraite			Autres régimes		
	Répartition ciblée pour	Pourcentage de l'actif des régimes à la fin		Répartition ciblée pour	Pourcentage de l'actif des régimes à la fin	
	2012	**2011**	2010	2012	**2011**	2010
Titres de participation	45 % – 60 %	**56 %**	56 %	–	**–**	–
Titres de créance	35 % – 45 %	**37 %**	38 %	–	**–**	–
Placements immobiliers	4 % – 8 %	**7 %**	6 %	–	**–**	–
Autres	0 % – 2 %	**–**	–	100 %	**100 %**	100 %
		100 %	100 %		**100 %**	100 %

e) Cotisations de l'employeur

La détermination des montants minimaux au titre de la capitalisation pour la presque totalité des régimes de retraite à prestations définies enregistrés de la société est régie par la Pension Benefits Standards Act, 1985. En plus de la capitalisation des coûts des services rendus au cours de l'exercice, cette loi exige que l'évaluation axée sur la continuité d'exploitation et l'évaluation de la solvabilité soient effectuées sur une base périodique spécifiée.

- Tout excédent de l'actif du régime sur le passif du régime déterminé dans l'évaluation axée sur la continuité d'exploitation réduit l'obligation de capitalisation minimale des coûts des services rendus au cours de l'exercice, mais pourrait ne pas réduire l'obligation à un montant inférieur aux cotisations des employés. En général, l'évaluation axée sur la continuité d'exploitation détermine l'excédent (le cas échéant) de l'actif d'un régime sur son passif, selon une méthode de répartition des prestations.
- À la date de ces états financiers consolidés, l'évaluation de la solvabilité exige, en général, que le passif d'un régime, établi sur le fait qu'il est mis fin au régime à la date d'évaluation, qui est supérieur à son actif (le cas échéant) soit capitalisé, au minimum, en montants annuels égaux sur une période ne dépassant pas cinq ans.

Les meilleures estimations concernant les cotisations de l'employeur de l'exercice 2012 aux régimes à prestations définies de la société s'établissent à environ 172 millions de dollars (incluant une cotisation discrétionnaire de 100 millions de dollars versée en janvier 2012) pour les régimes de retraite et à néant pour les autres régimes. Ces estimations (à l'exception de la cotisation discrétionnaire de 100 millions de dollars versée en janvier 2012) se fondent sur les rapports de capitalisation annuelle de mi-exercice 2011 préparés par des actuaires qui se servent des évaluations actuarielles du 31 décembre 2010. Les rapports de capitalisation sont préparés en fonction des exercices des régimes de retraite, qui correspondent aux années civiles. Les prochaines évaluations de capitalisation annuelles devraient être préparées vers le milieu de 2012.

f) Hypothèses

La direction doit faire des estimations importantes quant aux hypothèses actuarielles et économiques qui seront employées pour déterminer les coûts des régimes à prestations définies, l'obligation au titre des prestations constituées et l'actif des régimes. Ces estimations importantes sont à long terme, ce qui est aussi le cas des avantages du personnel futurs.

Hypothèses démographiques

La société utilise la table de mortalité 1994 Uninsured Pensioner Mortality Table (UP94 Table) et se sert de l'échelle AA pour les projections générationnelles ayant trait à l'amélioration future de la mortalité.

Hypothèses financières

Le taux d'actualisation, qui sert à déterminer l'obligation au titre des prestations constituées, se fonde sur le rendement de placements à long terme de qualité assortis de durées fixes et il est établi annuellement. Le taux de rendement à long terme prévu se base sur les rendements prévus des principales catégories d'actifs, et il est pondéré par la répartition des actifs des régimes. Les hausses futures au titre de la rémunération se fondent 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 par la société pour évaluer son obligation au titre des prestations constituées sont les suivantes :

	Régimes de retraite		Autres régimes	
	2011	2010	**2011**	2010
Taux d'actualisation utilisé pour déterminer les éléments suivants :				
Coûts nets des prestations pour les exercices clos les 31 décembre	**5,25 %**	5,85 %[2]	**4,97 %**	5,67 %[2]
Obligation au titre des prestations constituées aux 31 décembre	**4,50 %**	5,25 %	**4,50 %**	4,97 %
Taux de rendement à long terme[1] attendu de l'actif des régimes utilisé pour déterminer les éléments suivants :				
Coûts nets des prestations pour les exercices clos les 31 décembre	**7,00 %**	7,25 %[2]	**2,50 %**	2,50 %[2]
Obligation au titre des prestations constituées aux 31 décembre	**6,75 %**	7,00 %	**2,50 %**	2,50 %
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 %[2]	**–**	–
Obligation au titre des prestations constituées aux 31 décembre	**3,00 %**	3,00 %	**–**	–

1) Le taux de rendement à long terme attendu est fondé sur les prévisions des rendements des principales catégories d'actifs et pondéré en fonction des cibles en matière de répartition de l'actif (se reporter à la note 14 d). Les prévisions des rendements découlent de l'examen continu par la société des tendances, de la conjoncture économique et des données fournies par des actuaires, ainsi que de la mise à jour de données historiques sous-jacentes.

2) Les taux utilisés pour déterminer les coûts nets des prestations pour l'exercice clos le 31 décembre 2010 sont équivalents aux taux utilisés pour déterminer l'obligation au titre des prestations constituées au 1er janvier 2010.

Sensibilité[1] des principales hypothèses en 2011
(Au 31 décembre 2011 ou pour l'exercice clos à cette date)

(en millions)	Régimes de retraite		Autres régimes	
	Variation de l'obligation	Variation des charges	Variation de l'obligation	Variation des charges
Répercussions d'une diminution hypothétique de 25 points de base[2] des taux suivants :				
Taux d'actualisation	262 $	– $	1 $	– $
Taux de rendement à long terme attendu de l'actif des régimes		17 $		– $
Taux de croissance future de la rémunération	27 $	4 $	– $	– $

1) Les sensibilités présentées dans ce tableau ne sont pas comparables à celles présentées par la société au cours d'exercices antérieurs en raison de la convergence des PCGR du Canada avec les IFRS de l'IASB pour les entreprises ayant une obligation d'information du public, comme il est décrit plus en détail aux notes 2 et 25.

2) Ces sensibilités sont hypothétiques et elles doivent être considérées avec circonspection. Les variations hypothétiques favorables à l'égard des hypothèses se traduisent par une diminution des montants, tandis que les variations hypothétiques défavorables à l'égard des hypothèses se traduisent par une augmentation des montants relativement à l'obligation et aux charges. Les variations des montants s'appuyant sur des fluctuations de 25 points de base des hypothèses ne peuvent généralement faire l'objet d'une extrapolation étant donné que la relation entre la variation de l'hypothèse et celle des montants n'est pas nécessairement linéaire. De plus, dans ce tableau, les répercussions de la variation d'une hypothèse donnée à l'égard de la variation de l'obligation ou de la variation des charges sont calculées sans modification des autres hypothèses. En fait, les variations d'un facteur peuvent entraîner la variation d'autres facteurs (par exemple, une augmentation des taux d'actualisation peut entraîner des attentes accrues à l'égard du taux de rendement à long terme de l'actif des régimes), ce qui pourrait contribuer à amplifier ou à amoindrir la sensibilité.

g) Régimes à cotisations définies

Le total des coûts des régimes à cotisations définies comptabilisés par la société se présente comme suit :

Exercices clos les 31 décembre (en millions)	**2011**	2010
Cotisations au régime de retraite syndical et au régime de retraite de la fonction publique	**27 $**	27 $
Autres régimes à cotisations définies	**39**	34
	66 $	61 $

La société prévoit que les cotisations de 2012 au régime de retraite syndical et au régime de retraite de la fonction publique seront d'environ 27 millions de dollars.

15 IMMOBILISATIONS CORPORELLES

Tableau récapitulatif des éléments qui composent les immobilisations corporelles

(en millions)	Actifs liés au réseau	Bâtiments et améliorations locatives	Actifs loués en vertu de contrats de location-financement	Autres	Terrains	Actifs en construction	Total
	(ajusté – note 25 d)						
Au coût							
Au 1er janvier 2010	22 141 $	2 244 $	13 $	1 644 $	49 $	431 $	26 522 $
Ajouts[1]	443	15	10	35	–	840	1 343
Cessions, mises hors service et autres	(568)	(13)	(2)	(182)	–	–	(765)
Reclassements	675	105	–	53	–	(833)	–
Au 31 décembre 2010	22 691	2 351	21	1 550	49	438	27 100
Ajouts[1]	**502**	**19**	**1**	**41**	**7**	**887**	**1 457**
Ajouts découlant d'acquisitions d'entreprises (note 16 e)	**–**	**11**	**–**	**7**	**–**	**–**	**18**
Cessions, mises hors service et autres	**(206)**	**(7)**	**1**	**(51)**	**(1)**	**–**	**(264)**
Reclassements	**779**	**99**	**–**	**75**	**–**	**(953)**	**–**
Au 31 décembre 2011	**23 766 $**	**2 473 $**	**23 $**	**1 622 $**	**55 $**	**372 $**	**28 311 $**
Amortissement cumulé							
Au 1er janvier 2010	16 040 $	1 333 $	9 $	1 308 $	– $	– $	18 690 $
Amortissement des immobilisations corporelles	1 088	118	2	131	–	–	1 339
Cessions, mises hors service et autres	(573)	(8)	(1)	(178)	–	–	(760)
Au 31 décembre 2010	16 555	1 443	10	1 261	–	–	19 269
Amortissement des immobilisations corporelles	**1 091**	**121**	**2**	**117**	**–**	**–**	**1 331**
Cessions, mises hors service et autres	**(218)**	**(4)**	**8**	**(39)**	**–**	**–**	**(253)**
Au 31 décembre 2011	**17 428 $**	**1 560 $**	**20 $**	**1 339 $**	**– $**	**– $**	**20 347 $**
Valeur comptable nette							
Au 1er janvier 2010	6 101 $	911 $	4 $	336 $	49 $	431 $	7 832 $
Au 31 décembre 2010	6 136 $	908 $	11 $	289 $	49 $	438 $	7 831 $
Au 31 décembre 2011	**6 338 $**	**913 $**	**3 $**	**283 $**	**55 $**	**372 $**	**7 964 $**

1) Pour l'exercice clos le 31 décembre 2011, les ajouts comprennent un montant de 15 $ (12 $ en 2010) au titre des obligations liées à la mise hors service d'immobilisations.

La valeur comptable brute des immobilisations corporelles entièrement amorties qui étaient toujours utilisées au 31 décembre 2011 s'est établie à 3,0 milliards de dollars (3,0 milliards de dollars au 31 décembre 2010; 2,6 milliards de dollars au 1er janvier 2010).

Au 31 décembre 2011, les engagements contractuels de la société pour l'acquisition d'immobilisations corporelles s'élevaient à 188 millions de dollars sur une période allant jusqu'en 2013 (170 millions de dollars sur une période allant jusqu'en 2013 au 31 décembre 2010).

16 IMMOBILISATIONS INCORPORELLES ET GOODWILL

Tableau récapitulatif des éléments qui composent les immobilisations incorporelles, incluant le goodwill et revue sommaire des acquisitions déclarées de l'exercice ayant entraîné un goodwill

a) Immobilisations incorporelles et goodwill, montant net

	Immobilisations incorporelles amortissables						Immobilisations incorporelles à durée d'utilité indéterminée					
(en millions)	Abonnés	Contrats avec les clients, relations clients connexes et droits dans un bail	Logiciels	Servitudes et autres	Actifs en construction	Total	Licences de spectre	Marque acquise	Total	Total des immobilisations incorporelles	Goodwill[1]	Total des immobilisations incorporelles et du goodwill
							(ajusté – note 25 d)					
Au coût												
Au 1er janvier 2010	245 $	137 $	2 408 $	104 $	158 $	3 052 $	4 867 $	7 $	4 874 $	7 926 $	3 936 $	11 862 $
Ajouts	–	–	38	8	344	390	–	–	–	390	–	390
Cessions, mises hors service et autres	–	–	(213)	–	–	(213)	–	–	–	(213)	–	(213)
Reclassements	–	–	262	–	(262)	–	–	–	–	–	–	–
Au 31 décembre 2010	245	137	2 495	112	240	3 229	4 867	7	4 874	8 103	3 936	12 039
Ajouts	**–**	**–**	**39**	**4**	**347**	**390**	**–**	**–**	**–**	**390**	**–**	**390**
Ajouts découlant d'acquisitions d'entreprises e)	**–**	**60**	**1**	**–**	**–**	**61**	**–**	**–**	**–**	**61**	**110**	**171**
Cessions, mises hors service et autres	**–**	**–**	**(256)**	**(23)**	**–**	**(279)**	**–**	**–**	**–**	**(279)**	**(21)**	**(300)**
Reclassements	**–**	**–**	**422**	**–**	**(422)**	**–**	**–**	**–**	**–**	**–**	**–**	**–**
Au 31 décembre 2011	**245 $**	**197 $**	**2 701 $**	**93 $**	**165 $**	**3 401 $**	**4 867 $**	**7 $**	**4 874 $**	**8 275 $**	**4 025 $**	**12 300 $**
Amortissement cumulé												
Au 1er janvier 2010	52 $	27 $	1 605 $	76 $	– $	1 760 $	– $	– $	– $	1 760 $	364 $	2 124 $
Amortissement des immobilisations incorporelles	6	14	378	4	–	402	–	–	–	402	–	402
Cessions, mises hors service et autres	–	–	(211)	–	–	(211)	–	–	–	(211)	–	(211)
Au 31 décembre 2010	58	41	1 772	80	–	1 951	–	–	–	1 951	364	2 315
Amortissement des immobilisations incorporelles[2]	**6**	**19**	**431**	**4**	**–**	**460**	**–**	**–**	**–**	**460**	**19**	**479**
Cessions, mises hors service et autres	**–**	**–**	**(267)**	**(22)**	**–**	**(289)**	**–**	**–**	**–**	**(289)**	**(19)**	**(308)**
Au 31 décembre 2011	**64 $**	**60 $**	**1 936 $**	**62 $**	**– $**	**2 122 $**	**– $**	**–**	**– $**	**2 122 $**	**364 $**	**2 486 $**
Valeur comptable nette												
Au 1er janvier 2010	193 $	110 $	803 $	28 $	158 $	1 292 $	4 867 $	7 $	4 874 $	6 166 $	3 572 $	9 738 $
Au 31 décembre 2010	187 $	96 $	723 $	32 $	240 $	1 278 $	4 867 $	7 $	4 874 $	6 152 $	3 572 $	9 724 $
Au 31 décembre 2011	**181 $**	**137 $**	**765 $**	**31 $**	**165 $**	**1 279 $**	**4 867 $**	**7 $**	**4 874 $**	**6 153 $**	**3 661 $**	**9 814 $**

1) L'amortissement cumulé du goodwill correspond à l'amortissement comptabilisé avant 2002.
2) Comprend une perte de valeur du goodwill se rapportant à une filiale du secteur des services filaires non significative détenue en vue de la vente et qui a été cédée après le 31 décembre 2011.

La valeur comptable brute des immobilisations incorporelles entièrement amortissables qui étaient toujours utilisées au 31 décembre 2011 s'est établie à 662 millions de dollars (772 millions de dollars au 31 décembre 2010; 752 millions de dollars au 1er janvier 2010).

Au 31 décembre 2011, les engagements contractuels de la société pour l'acquisition d'immobilisations incorporelles totalisaient 142 millions de dollars sur une période allant jusqu'en 2018 (134 millions de dollars sur une période allant jusqu'en 2018 au 31 décembre 2010).

b) Immobilisations incorporelles amortissables

Le montant total estimatif de la dotation aux amortissements à l'égard des immobilisations incorporelles amortissables, calculé pour ces immobilisations détenues au 31 décembre 2011, s'établit comme suit pour chacun des cinq prochains exercices :

Exercices se clôturant les 31 décembre (en millions)	
2012	406 $
2013	248
2014	104
2015	44
2016	32

c) Immobilisations incorporelles à durée d'utilité indéterminée – licences de spectre

Les immobilisations incorporelles à durée d'utilité indéterminée de la société comprennent les licences de spectre octroyées par Industrie Canada. Les modalités des licences de spectre d'Industrie Canada laissent entendre que les licences de spectre seront sans doute renouvelées. Les licences de spectre de la société devraient être renouvelées tous les 20 ans (tous les 5 ans ou tous les 10 ans au 31 décembre 2010; tous les 5 ans ou tous les 10 ans au 1er janvier 2010) suivant un examen effectué par Industrie Canada portant sur le respect par la société des modalités des licences. En plus de l'utilisation habituelle, les spectres de la société ayant obtenu une licence peuvent être utilisés pour les technologies prévues et les nouvelles technologies. En raison de la combinaison de ces importants facteurs, les licences de spectre de la société sont actuellement considérées comme ayant une durée d'utilité indéterminée.

d) Test de dépréciation des immobilisations incorporelles à durée d'utilité indéterminée et du goodwill

Comme le mentionne la note 1 j), la valeur comptable des immobilisations incorporelles à durée d'utilité indéterminée et du goodwill fait périodiquement l'objet d'un test de dépréciation, et ce test représente une estimation importante pour la société.

La valeur comptable des immobilisations incorporelles à durée d'utilité indéterminée et du goodwill attribuée à chaque unité génératrice de trésorerie est présentée dans le tableau suivant.

	Immobilisations incorporelles à durée d'utilité indéterminée			Goodwill			Total		
(en millions)	**Au 31 déc. 2011**	Au 31 déc. 2010	Au 1er janv. 2010	**Au 31 déc. 2011**	Au 31 déc. 2010	Au 1er janv. 2010	**Au 31 déc. 2011**	Au 31 déc. 2010	Au 1er janv. 2010
		(ajusté – note 25 d)	(note 25 d)						
Services mobiles	**4 874 $**	4 874 $	4 874 $	**2 644 $**	2 606 $	2 606 $	**7 518 $**	7 480 $	7 480 $
Services filaires	**–**	–	–	**1 017**	966	966	**1 017**	966	966
	4 874 $	4 874 $	4 874 $	**3 661 $**	3 572 $	3 572 $	**8 535 $**	8 446 $	8 446 $

Les valeurs recouvrables des actifs des unités génératrices de trésorerie ont été déterminées en se fondant sur le calcul d'une valeur d'utilité. Les estimations des valeurs recouvrables des actifs des unités génératrices de trésorerie comportent un degré significatif d'incertitude étant donné la nécessité qu'elles représentent de formuler des hypothèses économiques clés en ce qui a trait à l'avenir. Le calcul de la valeur d'utilité s'effectue au moyen de projections actualisées des flux de trésorerie qui utilisent les hypothèses clés suivantes : les prévisions au titre des flux de trésorerie futurs et de la croissance, qui incluent les hypothèses liées au risque économique et les estimations quant à l'atteinte des mesures et des indicateurs clés, le coût moyen pondéré futur du capital et les coefficients de capitalisation des bénéfices opérationnels. La société prend en compte une fourchette de montants raisonnablement possibles pouvant servir pour les hypothèses clés et décide des montants qui représentent les meilleures estimations de la direction. Dans le cours normal des activités, des modifications sont apportées aux hypothèses clés de manière à tenir compte de la conjoncture, au moment où le test a été effectué, de l'actualisation des informations historiques utilisées pour formuler les hypothèses clés et des révisions apportées aux cotes de crédit de la société.

Les hypothèses clés des projections des flux de trésorerie sont fondées sur les prévisions financières approuvées de la société qui couvrent une période de trois ans et qui sont actualisées, aux fins du test annuel de décembre 2011, à un taux nominal avant impôt consolidé de 9,39 % (9,49 % en décembre 2010; 8,89 % au 1er janvier 2010). Aux fins du test de dépréciation, après la période de projections de trois ans, les flux de trésorerie font l'objet d'une extrapolation en utilisant, aux fins du test annuel de décembre 2011, les taux de croissance perpétuels de 1,75 % (1,75 % en décembre 2010; 1,75 % au 1er janvier 2010) pour l'unité génératrice de trésorerie du secteur des services mobiles et de zéro (zéro en décembre 2010; zéro au 1er janvier 2010) pour l'unité génératrice de trésorerie du secteur des services filaires; ces taux de croissance ne dépassent pas les taux moyens de croissance à long terme observés au sein des marchés dans lesquels la société exerce ses activités.

La société valide ses résultats de la valeur d'utilité en ayant recours à la méthode de l'analyse comparative et à des procédés analytiques du secteur et de certains éléments qui lui 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, la société s'assure que les évaluations combinées des unités génératrices de trésorerie sont raisonnables d'après les évaluations de la société sur le marché à ce même moment.

La société est d'avis que toute variation *raisonnablement possible* à l'égard des hypothèses clés sur lesquelles les valeurs recouvrables de ses unités génératrices de trésorerie sont fondées 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 l'unité génératrice 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, la société pourrait avoir à constater une perte de valeur significative relativement à ses immobilisations incorporelles à durée d'utilité indéterminée et à son goodwill.

Des analyses de sensibilité ont été effectuées dans le cadre du test de dépréciation annuel de décembre 2011. L'un des éléments de l'analyse de sensibilité consistait en une analyse de rentabilité. Les essais dans des conditions critiques posaient quant à eux comme hypothèse une légère baisse des flux de trésorerie annuels, toutes les autres hypothèses étant maintenues constantes; les résultats ont également indiqué que la société continuerait d'être en mesure de recouvrer la valeur comptable de ses immobilisations incorporelles à durée d'utilité indéterminée et de son goodwill dans un avenir prévisible.

e) Acquisitions d'entreprises

Transactel (Barbados) Inc.

Au cours du trimestre clos le 31 mars 2011, la société a acquis le contrôle de Transactel (Barbados) Inc., une société de services d'impartition de processus opérationnels et de centres d'appels, disposant d'installations dans deux pays d'Amérique centrale. L'investissement a été effectué dans le but d'accroître la capacité de la société à offrir des services d'impartition de processus opérationnels, particulièrement en espagnol, et à acquérir des capacités de redondance multisites pour soutenir d'autres installations. Le principal facteur ayant contribué à la comptabilisation d'un goodwill a été la capacité de l'entreprise acquise à générer des bénéfices supérieurs aux immobilisations corporelles et incorporelles nettes acquises (cet excédent découlant de la main-d'œuvre regroupée, d'une exploitation bien établie dotée de certaines compétences au sein du secteur et de la situation géographique de l'entreprise acquise). Le montant imputé au goodwill ne devrait pas être déductible fiscalement.

L'investissement de la société dans Transactel (Barbados) Inc. se résume comme suit :

	Participation dans Transactel (Barbados) Inc. attribuable aux éléments suivants :					
	Actions ordinaires et actions sans droit de vote		Participation ne donnant pas le contrôle[2]		Total	
(en millions de dollars)		Participation financière		Participation financière		Participation financière
Tranche de décembre 2008						
Trésorerie	19 $					
Contrepartie éventuelle	10					
	29	29,99 %				
Tranche de janvier 2011	20	21,01 %				
Ajustements liés à la mise en équivalence jusqu'au 1er février 2011	(2)					
	47	51,00 %				
Profit résultant de la réévaluation à la juste valeur à la date d'acquisition de la participation de 51 %	16					
Justes valeurs relatives à la date d'acquisition (1er février 2011)	63	51,00 %	60 $	49,00 %	123 $	100,00 %
Transaction sur capitaux propres de mai 2011[1]	56	44,00 %	(56)	(44,00) %	–	–
	119 $	95,00 %	4 $	5,00 %	123 $	100,00 %

1) La différence entre le montant payé par la société pour la participation financière supplémentaire de 44 % et la quote-part proportionnelle connexe de la participation ne donnant pas le contrôle dans l'actif net de Transactel (Barbados) Inc. a été comptabilisée comme un crédit aux bénéfices non distribués dans les états consolidés des variations des capitaux propres.

2) La participation ne donnant pas le contrôle au 31 décembre 2011 est comprise dans les états consolidés de la situation financière comme une provision non courante attribuable à la fourniture d'une option de vente position vendeur pour la participation financière de 5 % qui n'est pas détenue par la société.

L'acquisition a été réalisée comme suit :

- Le 22 décembre 2008, la société a fait l'acquisition d'une participation financière initiale de 29,99 % dans Transactel (Barbados) Inc. pour un montant de 19 millions de dollars en trésorerie. Une contrepartie éventuelle supplémentaire pourrait devenir exigible selon les résultats de Transactel (Barbados) Inc. pour l'exercice clos le 31 décembre 2011.

  Simultanément à l'acquisition de la participation initiale dans Transactel (Barbados) Inc., la société a émis au vendeur deux options de vente. La première option de vente est devenue susceptible d'exercice le 31 décembre 2009, venait à échéance le 30 juin 2011 et permettait au vendeur de vendre à la société une participation financière pouvant aller jusqu'à 21,01 % [la participation financière effective de la société dans Transactel (Barbados) Inc. s'établirait à 51 % en présumant que l'option de vente eut été exercée en entier]. La deuxième option de vente est devenue susceptible d'exercice le 31 décembre 2010, ne comportait pas de date d'échéance et permettait au vendeur de vendre à la société toute participation non acquise en vertu de la première option de vente plus une participation financière supplémentaire pouvant aller jusqu'à 44 %. Les options de vente comprennent une méthode d'établissement du prix des actions qui repose sur les résultats futurs de Transactel (Barbados) Inc.

  Le vendeur a accordé à la société deux options d'achat position acheteur qui reflètent essentiellement les options de vente position vendeur à l'exception qu'elles ne pouvaient être exercées qu'à l'atteinte, par Transactel (Barbados) Inc., de certains objectifs de croissance de l'entreprise.

  La société a comptabilisé au départ son investissement dans Transactel (Barbados) Inc. au moyen de la méthode de la mise en équivalence.

- Le 7 janvier 2011, la société a exercé sa première option d'achat position acheteur pour acquérir du vendeur une participation financière additionnelle de 21,01 % dans Transactel (Barbados) Inc. pour une contrepartie en trésorerie de 20 millions de dollars.

  Par suite de l'exercice de cette option, la société a continué de comptabiliser sa participation financière directe de 51 % dans Transactel (Barbados) Inc. qui en découle au moyen de la méthode de la mise en équivalence. Les dispositions à l'égard de la « supra-majorité » du conseil d'administration de Transactel (Barbados) Inc. ont eu une incidence sur la détermination du contrôle de la société puisque le pouvoir de définir, de manière durable, les politiques stratégiques en matière opérationnelle, d'investissement et de financement de Transactel (Barbados) Inc. est entre les mains de la « supra-majorité » du conseil d'administration. Même si la société a eu le droit d'élire une majorité simple du conseil d'administration au niveau de sa participation financière directe de 51 %, la participation financière directe résiduelle de 49 % du vendeur a procuré effectivement un droit de *veto* sur les politiques stratégiques en matière opérationnelle, d'investissement et de financement de Transactel (Barbados) Inc. et, par conséquent, la société ne détenait pas le contrôle requis pour procéder à la consolidation.

- Subséquemment, au premier trimestre de 2011, Transactel (Barbados) Inc. a atteint l'objectif de croissance requis pour que la société exerce sa deuxième option d'achat position acheteur. La société a exercé cette deuxième option d'achat et a acquis le contrôle de Transactel le 1er février 2011 (la date d'acquisition). Par suite de l'exercice de la deuxième option d'achat position acheteur, la société :
  - a comptabilisé sa participation financière de 51 % dans Transactel (Barbados) Inc. sur une base consolidée [puisque le vendeur ne détient plus de droit de *veto* sur les politiques stratégiques en matière opérationnelle, d'investissement et de financement de Transactel (Barbados) Inc.] et, par conséquent, a pris en compte les résultats de Transactel (Barbados) Inc. dans les résultats de son secteur des services filaires avec prise d'effet le 1er février 2011;
  - a dû réévaluer sa participation financière de 51 % qu'elle détenait avant l'acquisition en fonction de la juste valeur à la date d'acquisition, ce qui a donné lieu à la comptabilisation d'un profit de 16 millions de dollars (se reporter à la note 6) (ce profit étant calculé déduction faite d'une estimation de la contrepartie éventuelle du passif de 10 millions de dollars; simultanément à la préparation des états financiers de 2011 de la société, la contrepartie éventuelle du passif s'est établie à 9 millions de dollars, comme il est expliqué plus en détail à la note 19 a) et le profit a été alors révisé à 17 millions de dollars);
  - a dû évaluer initialement la participation financière ne donnant pas le contrôle de 49 % en fonction de la juste valeur à la date d'acquisition, ce qui a donné lieu à une augmentation de 60 millions de dollars des participations ne donnant pas le contrôle;
  - a comptabilisé, au deuxième trimestre de 2011, une transaction sur capitaux propres postérieure à l'acquisition concernant l'acquisition d'une participation financière additionnelle de 44 % pour une contrepartie de 51 millions de dollars en trésorerie.

Simultanément à l'acquisition de la participation financière supplémentaire de 44 %, la société a fourni au vendeur une option de vente position vendeur. Cette troisième option de vente position vendeur devient susceptible d'exercice le 22 décembre 2015 et permet au vendeur de vendre à la société la participation financière résiduelle de 5 % [la participation effective de la société dans Transactel (Barbados) Inc. s'établirait à 100 %]. L'option de vente position vendeur détermine que la méthode d'établissement du prix consiste à faire appel à un tiers indépendant qui utilise les techniques d'évaluation courantes. Aussi, simultanément, le vendeur a accordé à la société une option d'achat position acheteur qui reflète essentiellement la troisième option de vente position vendeur.

Détaillants de services mobiles TELUS

Au cours de l'exercice clos le 31 décembre 2011, la société a fait l'acquisition d'une participation de 100 % dans certains détaillants de services mobiles TELUS, pour un montant de trésorerie de 81 millions de dollars (81 millions de dollars, déduction faite de la trésorerie acquise). Aucune contrepartie éventuelle n'a été exigée au cours des transactions. Les investissements ont été effectués dans le but d'accroître la distribution des produits et des services mobiles à la clientèle de la société dans l'ouest du Canada.

Le principal facteur ayant contribué à la comptabilisation d'un goodwill a été la capacité des entreprises acquises à générer des bénéfices supérieurs aux immobilisations corporelles et incorporelles nettes acquises (cet excédent découlant de l'effectif acquis et des avantages d'acquérir des entreprises bien établies ayant des emplacements multiples). Un montant d'environ 16 millions de dollars imputé au goodwill au cours de l'exercice clos le 31 décembre 2011 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)	Transactel (Barbados) Inc. Au 1er février 2011	Activités d'un détaillant de services mobiles TELUS Diverses dates en 2011
Actif		
Actifs courants		
Débiteurs[1]	25 $	2 $
Autres	5	1
	30	3
Actifs non courants		
Immobilisations corporelles	12	6
Immobilisations incorporelles		
Immobilisations incorporelles amortissables[2]		
Contrats avec les clients, relations clients connexes et droits dans un bail	21	39
Logiciels	1	–
	22	39
Impôt différé	–	2
Total des actifs non courants	34	47
Total des actifs identifiables acquis	64	50
Passif		
Passifs courants	13	5
Passifs non courants		
Autres passifs non courants	–	1
Impôt sur le bénéfice différé	–	1
Total des passifs non courants	–	2
Total des passifs repris	13	7
Actifs identifiables nets acquis	51	43
Goodwill	72	38
Actif net acquis	123 $	81 $
Acquisition effectuée selon le moyen suivant :		
Contrepartie en trésorerie	– $	81 $
Réévaluation à la juste valeur à la date d'acquisition de la participation de 51 % détenue avant l'acquisition[3]	63	s.o.
	63	81
Participations ne donnant pas le contrôle évaluées à la juste valeur[4]	60	s.o.
	123 $	81 $

1) La juste valeur des débiteurs est égale aux montants contractuels bruts à recevoir et reflète les meilleures estimations aux dates d'acquisition des flux de trésorerie contractuels devant être recouvrés.

2) Les contrats avec les clients et relations clients connexes ainsi que les logiciels acquis lors de l'acquisition de Transactel (Barbados) Inc. sont amortis sur des périodes de six ans et de trois ans, respectivement. Les contrats avec les clients, les relations clients connexes et les droits dans un bail acquis à l'égard des activités d'un détaillant de services mobiles TELUS sont amortis sur une période de six ans.

3) La réévaluation de la participation financière de 51 % précédemment détenue par la société a donné lieu à la comptabilisation d'un profit de 16 $ à la date d'acquisition qui est inclus dans les comptes consolidés de résultat et états consolidés des autres éléments du résultat global comme une composante des autres produits opérationnels (se reporter à la note 6). La participation de 51 % précédemment détenue était composée d'une participation initiale de 29,99 % acquise le 22 décembre 2008 et d'une participation financière de 21,01 % obtenue le 7 janvier 2011.

La juste valeur à la date d'acquisition de la participation de 51 % de la société comprenait la comptabilisation d'une contrepartie éventuelle de 10 $, laquelle était fondée contractuellement, sur un multiple d'une estimation des bénéfices de Transactel (Barbados) Inc. pour l'exercice 2011 supérieurs à un seuil déterminé.

Simultanément à la préparation des états financiers de 2011 de la société, le passif lié à la contrepartie éventuelle s'est établi à 9 $, comme il est expliqué plus en détail à la note 19 a), et le profit a été alors révisé à 17 $.

4) La participation ne donnant pas le contrôle résiduelle, qui représente une participation financière de 49 %, avait une juste valeur de 60 $ au 1er février 2011 (juste valeur à la date d'acquisition). La juste valeur de la participation ne donnant pas le contrôle (dont le montant comptabilisé est fondé sur l'actif net acquis) a été déterminée au moyen des flux de trésorerie actualisés. L'estimation de la juste valeur est fondée sur les éléments suivants : la base de continuité d'exploitation; les synergies des intervenants du marché; la valeur terminale à perpétuité fondée sur des flux de trésorerie continus; les coûts (impôts) liés au rapatriement futur de fonds.

Informations à fournir pro forma

Les informations supplémentaires pro forma qui suivent représentent certains résultats opérationnels comme si les acquisitions des entreprises susmentionnées avaient été effectuées au début des exercices présentés.

Exercices clos les 31 décembre	2011			2010
(en millions, sauf les montants par action)	**Données présentées[1)]**	**Données pro forma[2)]**	Données présentées	Données pro forma[2)]
			(ajusté – note 25 c)	
Produits opérationnels	**10 397 $**	**10 419 $**	9 792 $	9 891 $
Bénéfice net	**1 215 $**	**1 208 $**	1 052 $	1 045 $
Bénéfice net par action ordinaire et action sans droit de vote				
– De base	**3,76 $**	**3,73 $**	3,27 $	3,26 $
– Dilué	**3,74 $**	**3,71 $**	3,27 $	3,25 $

1) Les produits opérationnels et le bénéfice net pour l'exercice clos le 31 décembre 2011 comprennent un montant de 39 $ et de néant, respectivement, relativement à l'acquisition de Transactel (Barbados) Inc. Les produits opérationnels et le bénéfice net (la perte nette) pour l'exercice clos le 31 décembre 2011 comprennent un montant de 11 $ et de (2) $, respectivement, relativement à l'acquisition de détaillants de services mobiles TELUS.

2) Les montants pro forma pour les exercices clos les 31 décembre 2011 et 2010 reflètent l'acquisition de Transactel (Barbados) Inc. et de détaillants de services mobiles TELUS. Les montants pro forma pour l'exercice clos le 31 décembre 2010 ne reflètent pas un profit à la réévaluation de la participation de 29,99 % dans Transactel (Barbados) Inc. que la société détenait au cours de cette période. Transactel (Barbados) Inc. a été acquise le 1er février 2011 et les détaillants de services mobiles TELUS ont été acquis à diverses dates en 2011; leurs résultats ont été inclus dans les comptes consolidés de résultat et états consolidés des autres éléments du résultat global de la société à compter des dates d'acquisition.

Les informations supplémentaires pro forma reposent sur des estimations et des hypothèses qui sont jugées raisonnables. Les informations supplémentaires pro forma ne sont pas nécessairement représentatives des résultats financiers consolidés futurs de la société ni des résultats qui auraient été réalisés si les acquisitions d'entreprises avaient été effectuées au début des périodes présentées. Les informations supplémentaires pro forma comprennent l'amortissement additionnel des immobilisations incorporelles, les frais de financement et les autres charges supplémentaires découlant des acquisitions, déduction faite des incidences fiscales connexes.

17 COENTREPRISE IMMOBILIÈRE

Revue sommaire de la coentreprise immobilière et des informations connexes à fournir

a) Généralités

Au premier trimestre de 2011, la société a annoncé la conclusion d'un partenariat visant le réaménagement d'un complexe qui se composera d'un immeuble d'habitation en copropriété, d'un immeuble commercial et de commerces de détail. Ce projet, nommé Jardin TELUS, est situé à Vancouver, en Colombie-Britannique, et il donnera lieu à la construction de nouveaux locaux qui abriteront le siège social de la société. Ces travaux de construction devraient être terminés en 2015. La nouvelle tour à bureaux sera construite conformément aux normes LEED de 2009 (d'après l'anglais *Leadership in Energy and Environmental Design*) Platine et la tour d'habitation en copropriété (aussi une nouvelle construction) sera construite conformément à la norme LEED Or.

La société prévoit comptabiliser sa participation de 50 % dans la coentreprise au moyen de la méthode de la mise en équivalence.

b) Engagements

Contrat de location simple

Après le 31 décembre 2011, la société a conclu avec la coentreprise immobilière un contrat de location simple pour ses nouveaux locaux qui abriteront son siège social, aux taux du marché. Les paiements au titre du contrat de location simple pour la période initiale de 15 ans totalisent 163 millions de dollars, ce qui comprend les coûts d'occupation de 63 millions de dollars.

Facilités de crédit aux fins des travaux de construction

Après le 31 décembre 2011, la coentreprise immobilière a obtenu des engagements de financement de deux institutions financières canadiennes aux fins du projet Jardin TELUS. TELUS Corporation prévoit participer, en sa qualité de coprêteur à 50 %, aux facilités de crédit aux fins des travaux de construction. Lorsqu'elles auront été entièrement documentées, ces facilités fourniront des liquidités totalisant 413 millions de dollars à la coentreprise immobilière. Les facilités comportent les déclarations, les garanties et les clauses restrictives habituelles et elles sont garanties par des débentures à vue constituant des prêts hypothécaires de premier rang à charges fixes et flottantes grevant les deux projets immobiliers sous-jacents. Les facilités portent intérêt au taux des acceptations bancaires ou au taux préférentiel, majoré des marges applicables.

Au 23 février 2012, aucun montant n'avait été avancé en vertu des facilités.

18 EMPRUNTS À COURT TERME

Revue des emprunts à court terme et des informations connexes à fournir

Le 26 juillet 2002, la filiale de TELUS, TELUS Communications Inc. (se reporter à la note 23 a), a conclu une convention avec une fiducie de titrisation sans lien de dépendance liée à une grande banque de l'annexe I, aux termes de laquelle TELUS Communications Inc. est en mesure de vendre une participation dans certaines de ses créances clients, sous réserve d'un montant maximal de 500 millions de dollars (500 millions de dollars au 31 décembre 2010; 500 millions de dollars au 1er janvier 2010). L'échéance courante de cette convention de titrisation à rechargement se termine le 1er août 2014. TELUS Communications Inc. est tenue de maintenir au moins la cote de crédit BBB (faible) attribuée par Dominion Bond Rating Service, sinon la fiducie de titrisation pourra exiger la résiliation du programme de vente avant la fin de la durée.

Lorsque la société cède ses créances clients, elle conserve des comptes de réserve à titre de droits conservés dans les créances titrisées et les droits de gestion. Au 31 décembre 2011, la société avait transféré, mais continuait de comptabiliser, des créances clients d'un montant de 456 millions de dollars (465 millions de dollars au 31 décembre 2010; 598 millions de dollars au 1er janvier 2010). Les emprunts à court terme de 400 millions de dollars (400 millions de dollars au 31 décembre 2010; 500 millions de dollars au 1er janvier 2010) se composent de montants prêtés à la société par une fiducie de titrisation sans lien de dépendance à la suite de la cession de créances clients.

Les montants prélevés sur les facilités bancaires bilatérales de la société constituaient le reste des emprunts à court terme (le cas échéant).

19 PROVISIONS

Tableaux récapitulatifs et revue sommaire des éléments qui composent les provisions, incluant les activités de restructuration

a) Généralités

(en millions)	Réglementation	Obligation liée à la mise hors service d'immobilisations	Provisions liées au personnel b)	Autres b)	Total
		(ajusté – note 25 d)			
Au 1er janvier 2010	149 $	70 $	150 $	21 $	390 $
Ajout	22	12	70	20	124
Reprise	–	–	(8)	(3)	(11)
Effet des intérêts	–	4	–	–	4
Usage	(67)	(1)	(107)	(6)	(181)
Au 31 décembre 2010	104	85	105	32	326
Ajout	**–**	**15**	**20**	**101**	**136**
Reprise	**–**	**–**	**(15)**	**(12)**	**(27)**
Effet des intérêts	**–**	**4**	**–**	**–**	**4**
Usage	**(104)**	**–**	**(73)**	**(52)**	**(229)**
Au 31 décembre 2011	**– $**	**104 $**	**37 $**	**69 $**	**210 $**
Courantes	147 $	3 $	137 $	12 $	299 $
Non courantes	2	67	13	9	91
Au 1er janvier 2010	149 $	70 $	150 $	21 $	390 $
Courantes	– $	3 $	95 $	24 $	122 $
Non courantes	104	82	10	8	204
Au 31 décembre 2010	104 $	85 $	105 $	32 $	326 $
Courantes	**– $**	**3 $**	**36 $**	**49 $**	**88 $**
Non courantes	**–**	**101**	**1**	**20**	**122**
Au 31 décembre 2011	**– $**	**104 $**	**37 $**	**69 $**	**210 $**

Réglementation

En 2002, le CRTC a publié la Décision de télécom 2002-34 et la Décision de télécom 2002-43 qui se sont traduites par la création de comptes de report pour les zones de desserte autres que celles à coût élevé. Le compte de report résulte de l'exigence du CRTC que la société reporte la comptabilisation au compte de résultat et à l'état des autres éléments du résultat global d'une partie de l'argent reçu relativement aux services de base résidentiels dans les zones de desserte autres que celles à coût élevé. Afin d'éliminer le passif au titre du compte de report, la société devra étendre les services à large bande dans les territoires desservis par les entreprises de services locaux titulaires jusqu'aux collectivités rurales et éloignées; faciliter l'accessibilité des personnes handicapées aux services de télécommunications; distribuer, sous forme de rabais aux clients de services résidentiels locaux dans les zones de desserte autres que celles à coût élevé, le solde du compte de report. Le CRTC a rendu sa décision finale sur l'utilisation du compte de report en août 2010. Cette décision exigeait que des remises de 54 millions de dollars soient distribuées au plus tard en février 2011 aux clients et que le solde de 111 millions de dollars soit appliqué à la prestation de services à large bande et à des initiatives pour les personnes handicapées, deux mesures qui doivent être terminées d'ici 2014. Les montants utilisés, faisant l'objet d'un rabais ou devant être appliqués au cours des 12 prochains mois, ou pour lesquels le moment ou le montant ne sont plus incertains, sont reflétés dans le tableau ci-dessus au poste « Usage ».

Obligation liée à la mise hors service d'immobilisations

Comme il est expliqué plus en détail à la note 1 r), la société comptabilise 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. La société prévoit que les sorties de trésorerie relativement au solde comptabilisé à la date des états financiers auront lieu aux alentours des dates où ces actifs non courants sont mis hors service.

Provisions liées au personnel

Les provisions liées au personnel ont principalement trait aux activités de restructuration [comme il est expliqué plus loin à la note 19 b) qui suit]. Le moment où auront lieu les sorties de trésorerie relativement au solde comptabilisé à la date des états financiers est essentiellement de nature à court terme.

Autres

La provision pour autres éléments comprend les provisions au titre des litiges et des activités de restructuration liées à des personnes qui ne sont pas des employés [comme il est expliqué plus loin à la note 19 b) qui suit], ainsi qu'au titre d'une option de vente position vendeur liée à une acquisition d'entreprise. Comme il est mentionné plus loin à la note 22 d), la société fait l'objet d'un certain nombre de litiges et elle est au courant de certains litiges éventuels à son égard. En ce qui concerne les litiges, la société a établi des provisions, lorsque celles-ci sont justifiées, après avoir tenu compte de l'évaluation juridique, de l'information dont elle dispose actuellement et de la possibilité d'avoir recours à des contrats d'assurance ou autres. Le moment où auront lieu les sorties de trésorerie liées aux réclamations juridiques ne peut être raisonnablement déterminé. Comme il est indiqué plus en détail à la note 16 e), la société a comptabilisé un passif pour la contrepartie éventuelle ayant trait à l'acquisition d'une participation financière initiale de 29,99 % dans Transactel (Barbados) Inc. en décembre 2008; au 31 décembre 2011, le moment et le montant de la contrepartie éventuelle ne sont plus incertains et, par conséquent, le montant devant être payé est reflété dans le tableau ci-dessus au poste « Usage » et la différence de 1 million de dollars est reflétée au poste « Reprise ». Aussi, comme il est mentionné plus en détail à la note 16 e), la société a fourni une option de vente position vendeur relativement à la participation ne donnant pas le contrôle restante de 5 % dans Transactel (Barbados) Inc.; des sorties de trésorerie ne devraient pas avoir lieu avant l'exercice initial de l'option de vente position vendeur le 22 décembre 2015. La société prévoit que les sorties de trésorerie relativement au solde comptabilisé à la date des états financiers surviendront sur une période indéterminée s'échelonnant sur plusieurs années.

b) Restructuration

Les provisions liées au personnel et les autres provisions, indiquées à la note 19 a) précédente, comprennent les montants concernant les activités de restructuration. En 2011, les activités de restructuration comprenaient les initiatives d'efficacité opérationnelle suivantes :

- simplification ou automatisation des processus pour réaliser des efficiences opérationnelles, ce qui comprend des réductions de l'effectif;
- simplification des structures organisationnelles au moyen du regroupement des fonctions et de la réduction des paliers au sein de l'organisation;
- regroupement des biens immobiliers abritant les services administratifs, afin de créer une plus petite empreinte environnementale en favorisant le travail mobile, en encourageant la diminution des déplacements intervilles, et en réduisant les déplacements quotidiens vers le lieu de travail et l'utilisation des biens immobiliers, ce qui comprend les locaux vacants;
- mise hors service des produits et services non rentables;
- optimisation des activités d'impartition et de délocalisation des processus d'affaires vers les centres d'appels internationaux de la société.

Exercices clos les 31 décembre (en millions)	2011			2010		
						(ajusté – note 25 c)
	À l'égard du personnel[1)]	**Autres[1)]**	**Total[1)]**	Provisions liées au personnel[1)]	Autres[1)]	Total[1)]
Coûts de restructuration						
Ajout						
Effectif						
Départs volontaires	**7 $**	**– $**	**7 $**	39 $	– $	39 $
Départs non volontaires	**11**	**–**	**11**	28	–	28
Autres	**–**	**22**	**22**	–	16	16
Reprise						
Effectif						
Départs volontaires	**(5)**	**–**	**(5)**	–	–	–
Départs non volontaires	**–**	**–**	**–**	(3)	–	(3)
	13	**22**	**35**	64	16	80
Usage						
Effectif						
Départs volontaires	**45**	**–**	**45**	42	–	42
Départs non volontaires et autres	**27**	**–**	**27**	61	–	61
Autres	**–**	**11**	**11**	–	2	2
	72	**11**	**83**	103	2	105
Charges supérieures (inférieures) aux décaissements	**(59)**	**11**	**(48)**	(39)	14	(25)
Autres	**–**	**–**	**–**	–	1	1
	(59)	**11**	**(48)**	(39)	15	(24)
Créditeurs et charges à payer à l'égard de la restructuration						
Solde au début	**95**	**16**	**111**	134	1	135
Solde à la fin	**36 $**	**27 $**	**63 $**	95 $	16 $	111 $

1) Les transactions et les soldes dans cette colonne sont inclus dans les transactions et les soldes dans les colonnes portant le même sous-titre à la note 19 a) précédente et sont, par conséquent, un sous-ensemble de ces transactions et soldes.

Ces initiatives visaient à accroître la productivité opérationnelle à long terme et la compétitivité de la société. La société prévoit que la presque totalité des sorties de trésorerie relativement au solde comptabilisé à la date des états financiers aura lieu au cours des 12 prochains mois.

Le montant estimatif des coûts de restructuration de la société pour 2012 est d'environ 25 millions de dollars.

20 DETTE À LONG TERME

Tableau récapitulatif de la dette à long terme et des informations connexes à fournir

a) Éléments de la dette à long terme

(en millions de dollars)			**Au 31 décembre 2011**	Au 31 décembre 2010	Au 1er janvier 2010
Série	Taux d'intérêt	Échéance			
Billets de TELUS Corporation					
US[2]	8,00 %[1]	Juin 2011	**– $**	736 $	1 411 $
CB	5,00 %[1]	Juin 2013	**300**	299	299
CC	4,50 %[1]	Mars 2012	**300**	300	299
CD	4,95 %[1]	Mars 2017	**692**	691	690
CE	5,95 %[1]	Avril 2015	**498**	498	498
CF	4,95 %[1]	Mai 2014	**698**	698	697
CG	5,05 %[1]	Décembre 2019	**991**	990	989
CH	5,05 %[1]	Juillet 2020	**993**	992	–
CI	3,65 %[1]	Mai 2016	**595**	–	–
			5 067	5 204	4 883
Papier commercial de TELUS Corporation	1,16 %	Jusqu'en avril 2012	**766**	104	467
Débentures de TELUS Communications Inc.					
1	12,00 %[1]	Mai 2010	**–**	–	50
2	11,90 %[1]	Novembre 2015	**124**	124	124
3	10,65 %[1]	Juin 2021	**174**	174	173
5	9,65 %[1]	Avril 2022	**245**	245	245
B	8,80 %[1]	Septembre 2025	**198**	198	198
			741	741	790
Obligations hypothécaires de premier rang de TELUS Communications Inc.					
U	11,50 %[1]	Juillet 2010	**–**	–	30
Contrats de location-financement			**–**	7	2
Dette à long terme			**6 574 $**	6 056 $	6 172 $
Tranche à court terme			**1 066 $**	847 $	549 $
Tranche à long terme			**5 508**	5 209	5 623
Dette à long terme			**6 574 $**	6 056 $	6 172 $

1) Les intérêts sont payables semestriellement.
2) La valeur nominale des billets s'établit à néant (741 $ US au 31 décembre 2010; 1 348 $ US au 1er janvier 2010).

b) Billets de TELUS Corporation

Généralités

Les billets sont des obligations de premier rang non garanties et non subordonnées de la société qui ont égalité de rang de paiement avec toute obligation non garantie et non subordonnée existante ou future de la société et ont priorité de paiement sur toute dette subordonnée existante ou future de la société, mais sont réellement subordonnées à toute obligation existante ou future des filiales de la société, ou garantie par ces dernières.

Les actes de fiducie régissant les billets contiennent certaines clauses restrictives qui, entre autres, limitent la capacité de TELUS et de certaines de ses 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.

Série émise	Émis	Échéance	Prix d'émission	Montant nominal en capital – Émis initialement	Montant nominal en capital – En circulation à la date de l'état financier	Écart de la valeur actuelle de rachat (points de base)[1]
Billets à 5,00 % de série CB	Mai 2006	Juin 2013	998,80 $	300 M$	300 M$	16
Billets à 4,50 % de série CC	Mars 2007	Mars 2012	999,91 $	300 M$	300 M$	15
Billets à 4,95 % de série CD	Mars 2007	Mars 2017	999,53 $	700 M$	700 M$	24
Billets à 5,95 % de série CE[2]	Avril 2008	Avril 2015	998,97 $	500 M$	500 M$	66
Billets à 4,95 % de série CF[2]	Mai 2009	Mai 2014	999,96 $	700 M$	700 M$	71
Billets à 5,05 % de série CG[2]	Décembre 2009	Décembre 2019	994,19 $	1,0 G$	1,0 G$	45,5
Billets à 5,05 % de série CH[2]	Juillet 2010	Juillet 2020	997,44 $	1,0 G$	1,0 G$	47
Billets à 3,65 % de série CI[2]	Mai 2011	Mai 2016	996,29 $	600 M$	600 M$	29,5

1) Les billets sont remboursables par anticipation en totalité en tout temps ou en partie de temps à autre, au gré de la société, sur préavis d'au moins 30 jours et d'au plus 60 jours. Le prix de remboursement par anticipation est égal au plus élevé de i) la valeur actuelle des billets, actualisée en fonction du rendement des obligations du gouvernement du Canada, majoré de l'écart de la valeur actuelle de remboursement par anticipation, ou de ii) 100 % du capital. De plus, les intérêts courus et impayés, s'il y a lieu, seront payés à la date fixée pour le remboursement par anticipation.

2) La société doit faire une offre de rachat de ces billets de série 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.

Le 27 juillet 2010, la société a exercé son droit de remboursement par anticipation, le 2 septembre 2010, d'une partie de ses billets en dollars américains échéant en 2011 émis dans le public, pour un montant de 607 millions de dollars US. La perte liée au remboursement par anticipation, laquelle comprenait la perte découlant du règlement anticipé des contrats de swaps de devises connexes, s'est chiffrée à 52 millions de dollars.

Le 1er décembre 2009, la société a exercé son droit de remboursement par anticipation, le 31 décembre 2009, d'une partie de ses billets en dollars américains échéant en 2011 émis dans le public, pour un montant de 577 millions de dollars US. La perte liée au remboursement par anticipation, laquelle comprenait la perte découlant du règlement anticipé des contrats de swaps de devises connexes, s'est chiffrée à 99 millions de dollars.

Contrats de swaps de devises échéant en 2011

À l'égard des billets en dollars américains échéant en 2011, d'un montant total de néant (un montant total de 0,7 milliard de dollars US au 31 décembre 2010; un montant total de 1,3 milliard de dollars US au 1er janvier 2010), la société a conclu des contrats de swaps de devises, qui ont converti de fait les remboursements de capital et les obligations en matière d'intérêts en obligations en dollars canadiens assorties d'un taux d'intérêt fixe effectif de 8,493 % et d'un taux de change fixe économique effectif de 1,5327 $.

Les contreparties des contrats de swap étaient des institutions financières très bien cotées, et la société ne prévoyait pas de non-exécution. TELUS n'avait pas demandé de garanties ni autres sûretés des contreparties en raison de l'évaluation qu'elle avait faite de leur solvabilité.

La société convertit en dollars canadiens les éléments tels que les billets en dollars américains au taux de change en vigueur à la date de l'état de la situation financière. Les contrats de swap au 31 décembre 2011 comprenaient un passif dérivé net de néant (404 millions de dollars au 31 décembre 2010; 721 millions de dollars au 1er janvier 2010), comme il est présenté à la note 4 h). La valeur de l'actif net des contrats de swap a augmenté (diminué) à mesure que le taux de change à la date de l'état de la situation financière augmentait (diminuait) le montant correspondant en dollars canadiens des billets en dollars américains.

c) Papier commercial de TELUS Corporation

Le 15 mai 2007, TELUS Corporation a mis en œuvre un programme de papier commercial non garanti, garanti par une tranche de sa facilité de crédit consortial de 2,0 milliards de dollars, ce qui lui permet d'émettre du papier commercial d'un montant maximal de 800 millions de dollars (ou l'équivalent en dollars américains), dont le produit sera utilisé aux fins générales de la société, notamment à titre de dépenses d'investissement et de placements; en août 2008, le montant a été accru à 1,2 milliard de dollars. La dette sous forme de papier commercial est exigible dans un délai de un an et est classée à titre de tranche à court terme de la dette à long terme étant donné que les montants sont entièrement garantis et que la société prévoit qu'ils continueront d'être garantis par la facilité de crédit renouvelable qui ne comporte aucune exigence de remboursement au cours de la prochaine année.

d) Facilité de crédit de TELUS Corporation

Le 3 novembre 2011, TELUS Corporation a conclu une nouvelle facilité de crédit bancaire de 2,0 milliards de dollars avec un consortium d'institutions financières. La nouvelle facilité de crédit bancaire se compose d'une facilité de crédit renouvelable d'un montant de 2,0 milliards de dollars (ou l'équivalent en dollars américains) venant à échéance le 3 novembre 2016, devant servir aux fins générales de la société, notamment pour garantir le papier commercial. Cette nouvelle facilité remplace la facilité de crédit consentie préexistante de la société avant son échéance en mai 2012.

La facilité de crédit de TELUS Corporation, qui vient à échéance le 3 novembre 2016, est non garantie et porte intérêt au taux préférentiel, au taux de base en dollars américains, au taux d'acceptation bancaire ou au taux interbancaire offert à Londres (« TIOL ») (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, la société ne peut laisser son ratio de la dette nette sur les flux de trésorerie opérationnels excéder 4,0:1 et son ratio des flux de trésorerie opérationnels sur les charges d'intérêts doit être inférieur à 2,0:1, selon le sens donné à chacun de ces ratios en vertu de la facilité de crédit.

Le 19 juin 2009, TELUS Corporation a conclu une facilité de crédit renouvelable modifiée de 300 millions de dollars avec un consortium d'institutions financières, venant à échéance le 31 décembre 2010; au cours du trimestre clos le 30 septembre 2010, la société a exercé son droit d'annuler la facilité dans sa totalité. La facilité de crédit était non garantie et portait intérêt au taux préférentiel ou au taux d'acceptation bancaire (tous ces termes sont utilisés ou définis dans la facilité de crédit), plus les marges applicables.

L'accès continu à la facilité de crédit de TELUS Corporation n'est pas assujetti au maintien par TELUS Corporation d'une cote de solvabilité en particulier.

(en millions)	**Au 31 déc. 2011**	Au 31 déc. 2010			Au 1er janv. 2010
Facilité de crédit renouvelable venant à échéance le	**3 nov. 2016**	1er mai 2012	1er mai 2012	31 déc. 2010	Total
Montant net disponible	**1 234 $**	1 779 $	1 410 $	300 $	1 710 $
Lettres de crédit émises, mais non utilisées	**–**	117	123	–	123
Garantie du papier commercial	**766**	104	467	–	467
Montant brut disponible	**2 000 $**	2 000 $	2 000 $	300 $	2 300 $

En plus de la capacité de fournir des lettres de crédit conformément à sa facilité de crédit bancaire de 2,0 milliards de dollars, la société dispose de facilités de crédit de 115 millions de dollars venant à échéance au milieu de l'année 2013, lesquelles avaient toutes été utilisées au 31 décembre 2011.

e) Débentures de TELUS Communications Inc.

Les débentures des séries 1 à 5 en circulation ont été émises par BC TEL, une société absorbée par TELUS Communications Inc., en vertu d'un acte de fiducie daté du 31 mai 1990 et ne sont pas rachetables.

Les débentures de série B en circulation ont été émises par AGT Limited, une société absorbée par TELUS Communications Inc., en vertu d'un acte de fiducie daté du 24 août 1994, ainsi que d'un acte de fiducie supplémentaire daté du 22 septembre 1995. Ces débentures sont remboursables par anticipation en totalité en tout temps ou en partie de temps à autre, au gré de la société, sur préavis d'au moins 30 jours, selon le montant le plus élevé entre la valeur nominale et le prix calculé afin d'obtenir le rendement des obligations du Canada majoré de 15 points de base.

Aux termes d'un regroupement effectué le 1er janvier 2001, la totalité des débentures sont devenues des obligations de TELUS Communications Inc. Ces débentures ne sont garanties par aucune hypothèque, aucun nantissement ni aucune autre charge et sont assujetties à certaines clauses restrictives, notamment à une sûreté négative et à une limite sur l'émission de dette supplémentaire en fonction du ratio dette nette/total des capitaux investis et test de couverture des intérêts. Avec prise d'effet le 12 juin 2009, TELUS Corporation a garanti le paiement du capital et des intérêts des débentures.

f) Obligations hypothécaires de premier rang de TELUS Communications Inc.

Les obligations hypothécaires de premier rang ont été émises par TELUS Communications (Québec) Inc. et étaient garanties par une hypothèque immobilière et une hypothèque mobilière grevant spécifiquement certains biens meubles et immeubles de la filiale TELUS Communications Inc., tels que les terrains, les bâtiments, l'équipement, les appareils, les lignes téléphoniques, les droits de passage et droits semblables limités à certains actifs situés au Québec. Les obligations hypothécaires de premier rang n'étaient pas remboursables par anticipation. Aux termes d'une réorganisation d'entreprise effectuée le 1er juillet 2004, les obligations hypothécaires de premier rang en circulation sont devenues des obligations de TELUS Communications Inc. Avec prise d'effet le 12 juin 2009, TELUS Corporation a garanti le paiement du capital et des intérêts des obligations hypothécaires de premier rang.

g) Échéances de la dette à long terme

Les exigences prévues relatives aux remboursements sur la dette à long terme calculés en fonction de ces sommes impayées au 31 décembre 2011, pour chacun des cinq prochains exercices sont présentées dans le tableau suivant.

Exercices se clôturant les 31 décembre (en millions)	
2012	1 066 $
2013	300
2014	700
2015	625
2016	600
Par la suite	3 324
Sorties de trésorerie futures à l'égard des remboursements de capital de la dette à long terme	6 615
Sorties de trésorerie futures à l'égard de l'intérêt connexe et des frais de crédit similaires[1)]	2 107
Échéances contractuelles non actualisées (note 4 c)	8 722 $

1) Les sorties de trésorerie futures à l'égard de l'intérêt connexe et des frais de crédit similaires pour le papier commercial et les montants prélevés sur les facilités de crédit de la société, le cas échéant, ont été calculés en fonction des taux en vigueur au 31 décembre 2011.

21 CAPITAUX PROPRES ATTRIBUABLES AUX ACTIONS ORDINAIRES ET AUX ACTIONS SANS DROIT DE VOTE

Revue des éléments concernant les capitaux propres attribuables aux actions ordinaires et aux actions sans droit de vote, y compris la répartition des options sur actions selon leur prix

a) Capital social autorisé

Au 31 décembre 2011, au 31 décembre 2010 et au 1er janvier 2010, le capital social autorisé de la société comprenait un milliard d'actions sans valeur nominale de chacune des catégories suivantes : actions privilégiées de premier rang, actions privilégiées de second rang, actions ordinaires et actions sans droit de vote. Seuls les détenteurs d'actions ordinaires ont le droit de voter lors des assemblées générales de la société, chaque détenteur d'actions ordinaires pouvant exercer une voix par action ordinaire détenue à ces assemblées. Les actions sans droit de vote comportent des droits de conversion dans certains cas, notamment lorsque des modifications sont apportées aux règlements touchant les télécommunications, la radiocommunication et la radiodiffusion canadiennes de telle manière qu'aucune restriction ne s'applique aux non-Canadiens détenant des actions ordinaires de la société ou exerçant un contrôle sur celles-ci. Dans ce cas, les actionnaires ont le droit de convertir leurs actions sans droit de vote en actions ordinaires, à raison de une contre une, et la société a le droit d'exiger la conversion sur la même base de une contre une.

En ce qui concerne le paiement de dividendes et la distribution des actifs en cas de liquidation ou de dissolution volontaire ou forcée de la société ou de toute autre distribution des actifs de la société entre ses actionnaires aux fins de la liquidation de ses affaires, l'ordre de priorité est le suivant : actions privilégiées de premier rang, actions privilégiées de second rang et, enfin, les actions ordinaires et les actions sans droit de vote à égalité de rang sans préférence ni distinction.

Après le 31 décembre 2011, la société a annoncé que les détenteurs de ses actions ordinaires et de ses actions sans droit de vote auront l'occasion de décider s'ils éliminent la catégorie d'actions sans droit de vote de la société lors de l'assemblée générale annuelle et extraordinaire qui se tiendra le 9 mai 2012. Selon les modalités de la proposition, chaque action sans droit de vote serait convertie en une action ordinaire, à raison de une pour une, conversion qui serait effectuée au moyen d'un plan d'arrangement approuvé par le tribunal et soumis à l'approbation de deux tiers des voix exprimées par les détenteurs d'actions ordinaires et de deux tiers des voix exprimées par les détenteurs d'actions sans droit de vote, chacun votant séparément en tant que catégorie.

b) Régimes d'options sur actions

La société offre divers régimes d'options sur actions dans le cadre desquels les dirigeants et autres employés peuvent recevoir des options leur permettant d'acheter des actions sans droit de vote, à un prix correspondant à la juste valeur de marché des actions au moment de l'attribution; avant 2001, des options étaient aussi attribuées de la même façon relativement à des actions ordinaires. Avant 2002, des options visant l'achat d'actions sans droit de vote et d'actions ordinaires à un prix correspondant à la juste valeur de marché au moment de l'attribution étaient octroyées aux administrateurs. Les attributions d'options sur actions actuellement octroyées dans le cadre des régimes peuvent être exercées au cours de périodes définies ne dépassant pas sept ans à compter du moment de l'attribution; avant 2003, les attributions d'options sur actions étaient octroyées et étaient assorties de périodes d'exercice ne dépassant pas dix ans.

Le tableau suivant présente un sommaire de l'évolution des régimes d'options sur actions de la société.

Exercices clos le 31 décembre	**2011**		2010	
	Nombre d'options sur actions	**Prix moyen pondéré des options sur actions**	Nombre d'options sur actions	Prix moyen pondéré des options sur actions
En cours, au début	**11 741 666**	**37,83 $**	11 057 916	38,08 $
Attribuées	**1 522 639**	**46,67**	2 787 876	33,00
Exercées[1]	**(2 963 147)**	**37,56**	(1 329 351)	29,23
Ayant fait l'objet d'une renonciation	**(617 796)**	**37,41**	(614 941)	39,55
Éteintes et autres	**(109 661)**	**32,57**	(159 834)	35,80
En cours, à la fin	**9 573 701**	**39,41 $**	11 741 666	37,83 $

1) La valeur intrinsèque totale des attributions d'options sur actions exercées pour l'exercice clos le 31 décembre 2011 se chiffrait à 35 millions de dollars (17 millions de dollars en 2010) (reflétant un prix moyen pondéré aux dates d'exercice de 49,48 $ l'action [41,88 $ l'action en 2010]).

Le tableau suivant présente le rapprochement du nombre d'options sur actions exercées et du nombre connexe d'actions ordinaires et d'actions sans droit de vote émises.

Exercices clos les 31 décembre	**2011**			2010
	Actions sans droit de vote	Actions ordinaires	Actions sans droit de vote	Total
Actions émises en vertu de l'exercice d'options sur actions	**745 340**	96 526	440 073	536 599
Incidence du choix du titulaire d'options de régler les exercices d'attributions d'options sur actions au moyen de l'option de règlement en espèces net	**–**	25 225	451 652	476 877
Actions émises en vertu du choix de l'option de règlement en capitaux propres net liée aux attributions d'options sur actions	**422 076**	s.o.[1]	77 061	77 061
Incidence du choix de la société de régler les exercices d'attributions d'options sur actions au moyen de l'option de règlement en capitaux propres net	**1 795 731**	s.o.[1]	238 814	238 814
Options sur actions exercées	**2 963 147**	121 751	1 207 600	1 329 351

1) Les attributions d'options sur actions pour les actions ordinaires ne comportent pas d'option de règlement en capitaux propres net.

Le tableau suivant répartit les options sur actions de la société en cours au 31 décembre 2011 selon leur prix d'exercice et leur durée.

Options en cours					**Options pouvant être exercées**	
Fourchette de prix des options				Total		
Prix le plus bas	10,75 $	29,70 $	44,66 $	10,75 $		
Prix le plus haut	16,15 $	44,20 $	64,64 $	64,64 $		
Date d'échéance et nombre d'actions					Nombre d'actions	Prix moyen pondéré
2012	66 300	381 546	–	447 846	447 846	36,03 $
2013	–	565 825	117 969	683 794	683 794	44,18 $
2014	–	2 550	918 142	920 692	915 822	56,50 $
2015	–	1 375 005	42 160	1 417 165	1 417 165	43,76 $
2016	–	2 108 589	–	2 108 589	–	– $
2017	–	2 489 824	12 380	2 502 204	–	– $
2018	–	–	1 493 411	1 493 411	–	– $
	66 300	6 923 339	2 584 062	9 573 701	3 464 627	
Durée de vie contractuelle résiduelle moyenne pondérée (en années)	0,9	3,9	4,5	4,0		
Prix moyen pondéré	15,91 $	35,57 $	50,31 $	39,41 $		
Valeur intrinsèque totale[1] (en millions)	3 $	132 $	13 $	148 $		
Options pouvant être exercées						
Nombre d'actions	66 300	2 324 926	1 073 401	3 464 627		
Durée de vie contractuelle résiduelle moyenne pondérée (en années)	0,9	2,2	2,2	2,2		
Prix moyen pondéré	15,91 $	42,85 $	55,36 $	46,21 $		
Valeur intrinsèque totale[1] (en millions)	3 $	27 $	1 $	31 $		

1) La valeur intrinsèque totale est calculée en fonction du prix par action au 31 décembre 2011 qui s'établit à 54,64 $ pour les actions sans droit de vote.

Au 31 décembre 2011, environ 28 millions d'actions sans droit de vote étaient réservées aux fins d'émission, sur le capital autorisé, dans le cadre des régimes d'options sur actions.

22 ENGAGEMENTS ET PASSIFS ÉVENTUELS

Revue sommaire des obligations liées à des contrats de location, des passifs éventuels, des réclamations et des poursuites

a) Baux

La société occupe des locaux loués dans divers centres et exploite des terrains, des bâtiments et de l'équipement aux termes de contrats de location simple. Comme il est indiqué à la note 19 b), la société a regroupé des biens immobiliers abritant les services administratifs et, dans certains cas, cela a donné lieu à la sous-location de terrains et de bâtiments. Les paiements minimaux futurs aux termes des contrats de location-financement et de location simple s'établissent comme suit :

	Paiements aux termes de contrats de location simple					Encaissement découlant des sous-contrats de location-simple de terrains et bâtiments
	Terrains et bâtiments[1]					
Exercices se clôturant les 31 décembre (en millions)	Loyer	Coûts d'occupation	Montant brut	Véhicules et autre matériel	Total	
2012	**179 $**	**92 $**	**271 $**	**16 $**	**287 $**	**11 $**
2013	**165**	**88**	**253**	**8**	**261**	**14**
2014	**151**	**80**	**231**	**4**	**235**	**21**
2015	**136**	**76**	**212**	**3**	**215**	**20**
2016	**123**	**73**	**196**	**1**	**197**	**18**
Par la suite	**665**	**466**	**1 131**	**–**	**1 131**	**82**
Total des paiements minimaux futurs aux termes des contrats de location au 31 décembre 2011	**1 419 $**	**875 $**	**2 294 $**	**32 $**	**2 326 $**	**166 $**

1) Après le 31 décembre 2011, la société a conclu un contrat de location avec une coentreprise immobilière pour ses nouveaux locaux abritant le siège social comme il est mentionné à la note 17 b); les paiements connexes aux termes du contrat de location simple totalisant 163 $ (comprenant les coûts d'occupation de 63 $) ne sont pas inclus dans ce tableau.

		Paiements aux termes de contrats de location simple					Encaissement découlant des sous-contrats de location-simple de terrains et bâtiments
		Terrains et bâtiments					
Exercices se clôturant les 31 décembre (en millions)	Paiements aux termes de contrats de location-financement	Loyer	Coûts d'occupation	Montant brut	Véhicules et autre matériel	Total	
2011	8 $	169 $	96 $	265 $	20 $	285 $	7 $
2012	–	153	88	241	12	253	12
2013	–	142	87	229	6	235	12
2014	–	129	83	212	2	214	12
2015	–	118	81	199	1	200	12
Par la suite	–	661	484	1 145	1	1 146	15
Total des paiements minimaux futurs aux termes des contrats de location au 31 décembre 2010	8	1 372 $	919 $	2 291 $	42 $	2 333 $	70 $
Moins : intérêts théoriques	1						
Passif aux termes des contrats de location-financement	7 $						

Du montant ayant trait aux terrains et bâtiments, une tranche d'environ 56 % au 31 décembre 2011 (57 % au 31 décembre 2010; 55 % au 1er janvier 2010) concernait les cinq plus importants baux de la société, qui visaient tous des locaux pour bureaux selon des durées variées et comportaient des dates d'échéance s'échelonnant de 2016 à 2026.

b) Concentration de la main-d'œuvre

En 2010, TELUS a entrepris des négociations collectives avec le Syndicat des travailleurs(euses) en télécommunications visant le renouvellement de la convention collective qui est venue à échéance le 19 novembre 2010; la convention qui est venue à échéance couvrait environ 31 % de l'effectif de la société au 31 décembre 2010.

Le 11 avril 2011, le Syndicat des travailleurs(euses) en télécommunications et la société ont conclu un accord de principe à l'égard d'une convention collective, qui a été soumis à la ratification des membres du Syndicat des travailleurs(euses) en télécommunications. Le 7 juin 2011, le Syndicat des travailleurs(euses) en télécommunications a annoncé que ses membres avaient accepté, dans le cadre d'un vote, l'accord de principe le 11 avril 2011. Les modalités de la nouvelle convention collective sont en vigueur à compter du 9 juin 2011 jusqu'au 31 décembre 2015; la convention couvrait environ 27 % de l'effectif de la société au 31 décembre 2011.

c) Obligations en matière d'indemnisation

Dans le cours normal de ses activités, la société peut fournir une indemnisation à l'égard de certaines transactions. Ces obligations en matière d'indemnisation prévoient différentes durées et il arrive souvent que les modalités ne soient pas explicitement définies. Le cas échéant, une obligation en matière d'indemnisation est enregistrée à titre de passif. Dans bien des cas, ces obligations en matière d'indemnisation ne comportent aucun plafond, et le montant maximal général en vertu de ces obligations en matière d'indemnisation ne peut pas être évalué de manière raisonnable. À l'exclusion des obligations enregistrées à titre de passif au moment où la transaction est effectuée, la société n'a jamais fait de paiement important en vertu de ces obligations en matière d'indemnisation.

En ce qui a trait à la cession, en 2001, des activités de TELUS liées aux annuaires, la société a accepté de prendre en charge une quote-part proportionnelle des frais accrus de publication des annuaires pour le nouveau propriétaire si l'augmentation découle d'un changement relatif aux exigences réglementaires applicables du CRTC. La quote-part de la société est de 15 % jusqu'en mai 2016. En outre, si une mesure du CRTC empêchait le propriétaire de réaliser les activités liées aux annuaires qui sont précisées dans l'entente, TELUS indemniserait le propriétaire à l'égard de toute perte subie par ce dernier.

Au 31 décembre 2011, la société n'avait comptabilisé aucun passif en ce qui a trait à ses engagements d'indemnisation.

d) Réclamations et poursuites

Généralités

La société fait l'objet de diverses réclamations et poursuites (incluant des recours collectifs) visant des dommages-intérêts et d'autres compensations. Aussi, la société a reçu ou est au courant de certaines réclamations éventuelles (incluant les réclamations en matière de propriété intellectuelle concernant la contrefaçon) à son égard et, dans certains cas, à l'égard de plusieurs autres entreprises de services mobiles et fournisseurs de services de télécommunications. Dans certaines instances, les questions en sont au stade préliminaire et la possibilité d'une responsabilité et l'importance d'une perte potentielle ne peuvent être déterminées actuellement de façon fiable. La société ne peut à l'heure actuelle prévoir avec certitude l'issue de ces réclamations, réclamations éventuelles et poursuites. Cependant, sous réserve des restrictions précédentes, la direction est d'avis, en vertu de l'évaluation juridique et selon l'information dont elle dispose actuellement, qu'il est improbable qu'un passif non couvert par les assurances ou autrement ait une incidence défavorable significative sur la situation financière consolidée de la société, sauf en ce qui concerne les éléments qui suivent.

Recours collectifs autorisés

Les recours collectifs contre la société comprennent un recours collectif intenté en août 2004, en Saskatchewan, contre un certain nombre de fournisseurs de services mobiles, anciens ou existants, y compris la société. La poursuite allègue que chaque entreprise de télécommunications est en rupture de contrat et est allée à l'encontre du principe de concurrence, de la pratique commerciale, de même que des lois sur la protection du consommateur partout au Canada en ce qui a trait à la facturation de frais d'accès au système. La poursuite cherche à recouvrer des dommages directs et des dommages-intérêts exemplaires dont le montant est indéterminé; des recours similaires ont été entamés dans d'autres provinces. En septembre 2007, la Cour du Banc de la Reine de la Saskatchewan a autorisé un recours collectif national. La demande de la société visant à interjeter appel de l'ordonnance d'autorisation a été rejetée le 15 novembre 2011. Une demande afin d'interjeter appel de cette décision a été déposée devant la Cour suprême du Canada le 13 janvier 2012. Depuis l'entrée en vigueur de la loi sur les recours collectifs avec option de retrait en Saskatchewan, le conseil des plaignants a demandé l'autorisation d'un nouveau recours collectif national en Saskatchewan faisant essentiellement les mêmes allégations. Cette demande a été suspendue par le tribunal en décembre 2009 pour abus de procédure à la demande des plaignants, sous réserve de changements futurs dans les circonstances. En mars 2010, les plaignants ont présenté une demande afin d'interjeter appel de cette décision de suspension et cette demande a été ajournée en attendant l'issue du recours collectif intenté en 2004. Vers la fin de 2011, un autre recours collectif concernant les frais d'accès au système a été intenté en Colombie-Britannique. Ce recours collectif n'a pas encore été autorisé. La société croit qu'elle dispose d'une bonne défense à l'égard de ces recours.

Si le dénouement final de ces poursuites se révélait différent des évaluations et des hypothèses de la direction, cela pourrait donner lieu à un ajustement significatif à la situation financière de la société et aux résultats de ses activités; les évaluations et les hypothèses de la direction supposent qu'une estimation fiable des risques courus ne peut être faite à cette étape préliminaire des poursuites.

Recours collectifs non autorisés

Les recours collectifs non autorisés contre la société comprennent un recours collectif intenté en 2008 en Saskatchewan (des recours similaires ayant également été présentés par l'avocat des plaignants en Alberta) alléguant, entre autres, que les entreprises de télécommunications canadiennes, y compris la société, n'ont pas fourni au public un avis approprié relativement aux frais liés au service 9-1-1 et qu'elles ont de façon trompeuse fait passer ces frais pour des frais gouvernementaux. L'autre recours collectif intenté aussi en 2008 en Ontario allègue que la société a présenté de manière inexacte sa 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. Les plaignants de ces recours cherchent à recouvrer des dommages directs et des dommages-intérêts exemplaires et d'autres compensations. La société évalue le bien-fondé de ces poursuites, mais la possibilité d'une responsabilité et l'importance d'une perte potentielle ne peuvent être déterminées pour l'instant de façon fiable.

Réclamations en matière de propriété intellectuelle

Les réclamations et les réclamations éventuelles reçues par la société comprennent un avis de demande en poursuite portant sur certains produits mobiles utilisés sur le réseau de la société qui violeraient deux brevets de tiers. La société évalue le bien-fondé de cette poursuite, mais la possibilité d'une responsabilité et l'importance d'une perte potentielle ne peuvent être déterminées pour l'instant de façon fiable.

23 TRANSACTIONS ENTRE PARTIES LIÉES

Tableaux récapitulatifs, y compris une revue sommaire des transactions avec les principaux dirigeants

a) Participations dans d'importantes entités contrôlées

	Pays dans lequel elles ont été constituées	**Au 31 déc. 2011**	Au 31 déc. 2010	Au 1er janv. 2010
		Pourcentage d'actions détenues par l'entité mère immédiate		
Entité mère				
TELUS Corporation	Canada			
Entités contrôlées				
TELUS Communications Inc.	Canada	**100 %**	100 %	100 %
SOCIÉTÉ TÉLÉ-MOBILE	Canada	**100 %**	100 %	100 %
Société TELUS Communications	Canada	**100 %**	100 %	100 %

b) Transactions avec les principaux dirigeants

Les principaux dirigeants de la société, à savoir le conseil d'administration et l'équipe de la haute direction, ont le pouvoir et la responsabilité de superviser, de planifier, de diriger et de contrôler les activités de la société.

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)	**2011**	2010
Avantages à court terme	**9 $**	11 $
Prestations de retraite[1] et autres avantages postérieurs à l'emploi	**3**	3
Rémunération fondée sur des actions[2]	**16**	15
	28 $	29 $

1) Les membres de l'équipe de la haute direction de la société sont des membres du régime de retraite à l'intention des membres de la direction et des professionnels de TELUS Corporation de la société et des régimes complémentaires non enregistrés et non contributifs à prestations définies (note 14).

2) Pour l'exercice clos le 31 décembre 2011, la rémunération fondée sur des actions est présentée déduction faite d'un montant de 2 $ (montant de 5 $ en 2010) relatif à l'incidence des dérivés utilisés pour gérer la charge de rémunération fondée sur des actions [note 13 b), c)].

Comme il est indiqué à la note 13, la société a effectué des attributions de rémunération fondée sur des actions pour les exercices 2011 et 2010. Étant donné que la plupart de ces attributions sont des attributions comportant des droits d'acquisition en bloc ou graduelle et des durées de services requises s'échelonnant sur plusieurs années, la charge sera comptabilisée proportionnellement sur un certain nombre d'exercices et, par conséquent, seulement une partie des attributions de l'exercice 2011 et de l'exercice 2010 est comprise dans les montants présentés dans le tableau précédent.

Exercices clos les 31 décembre (en millions)	**2011**	2010
Total de la juste valeur à la date d'attribution des éléments suivants :		
Options sur actions attribuées	**– $**	3 $
Unités d'actions restreintes attribuées	**15**	7
	15 $	10 $

Le total des montants de passif au titre des attributions de rémunération fondée sur des actions aux principaux dirigeants se résume comme suit :

(en millions)	**Au 31 déc. 2011**	Au 31 déc. 2010	Au 1er janv. 2010
Unités d'actions restreintes	**12 $**	7 $	5 $
Option de règlement en espèces net pour les options sur actions	**–**	3	2
Droits différés à la valeur d'actions[1]	**22**	18	12
	34 $	28 $	19 $

1) Le régime d'options d'achat d'actions et de rémunération en actions à l'intention des administrateurs de la société prévoit qu'en plus de recevoir une 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 sans droit de vote ou en espèces. Les droits différés à la valeur d'actions donnent aux administrateurs le droit de recevoir un nombre spécifique d'actions de TELUS ou un paiement en espèces calculé en fonction de la valeur des actions ordinaires et des actions sans droit de vote de TELUS. Les droits différés à la valeur d'actions sont payés et expirent lorsqu'un administrateur cesse d'être administrateur pour une raison quelconque; au cours de l'exercice clos le 31 décembre 2011, un montant de 3 $ (néant en 2010) a été payé. Après le 31 décembre 2011, le régime d'options d'achat d'actions et de rémunération en actions à l'intention des administrateurs de la société a été modifié pour que soit instauré un paiement différé à délai prescrit.

Au cours de l'exercice clos le 31 décembre 2011, les principaux dirigeants ont exercé 736 908 options sur actions (234 359 options sur actions en 2010) qui avaient une valeur intrinsèque de 8 millions de dollars (3 millions de dollars en 2010) au moment de l'exercice, reflétant un prix moyen pondéré à la date de l'exercice de 50,48 $ (42,85 $ en 2010).

Les principaux dirigeants de la société reçoivent des services de télécommunications de la part de la société, qui sont non significatifs et de nature privée.

Les contrats de travail conclus avec les membres de l'équipe de la haute direction prévoient généralement des indemnités de départ si un membre de la haute direction est congédié sans motif valable qui sont les suivantes : 18 mois de salaire de base (24 mois pour le chef de la direction et le chef des finances), 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 de la prime en espèces annuelle (à l'exception du chef de la direction qui recevrait le double de la moyenne des primes en espèces annuelles des trois dernières années). En cas de changement de contrôle (tel qu'il est défini), les membres de l'équipe de la haute direction n'auront pas droit à un traitement différent de celui qui est réservé aux employés de la société en ce qui concerne la rémunération fondée sur des actions dont les droits ne sont pas acquis, à l'exception de la rémunération fondée sur des actions du chef de la direction dont les droits s'ils ne sont pas acquis, le deviendraient immédiatement.

c) Transactions impliquant des régimes de retraite à prestations définies

Au cours des exercices clos les 31 décembre 2011 et 2010, la société a fourni des services de gestion et d'administration relativement à ses régimes de retraite à prestations définies; les charges liées à ces services ont été comptabilisées selon la méthode du recouvrement des coûts et elles se sont chiffrées à 5 millions de dollars (6 millions de dollars en 2010).

Comme il est décrit plus en détail à la note 1 i) et à la note 14 b), au cours des exercices clos les 31 décembre 2011 et 2010, la société a loué des biens immobiliers de l'un de ses régimes de retraite à prestations définies.

Au cours des exercices clos les 31 décembre 2011 et 2010, la société a versé des cotisations à ses régimes de retraite à prestations définies, comme il est présenté dans les tableaux consolidés des flux de trésorerie.

24 INFORMATIONS FINANCIÈRES SUPPLÉMENTAIRES

Tableaux récapitulatifs des éléments qui composent certains postes importants des états financiers

a) État de la situation financière

(en millions)	**Au 31 déc. 2011**	Au 31 déc. 2010	Au 1er janv. 2010
Débiteurs (ajusté – note 25 d)			
Créances clients	**1 178 $**	1 142 $	1 057 $
Montants courus à recevoir – clients	**111**	102	103
Provision pour créances douteuses	**(36)**	(41)	(59)
	1 253	1 203	1 101
Montants courus à recevoir – autres	**172**	113	93
Autres	**3**	2	1
	1 428 $	1 318 $	1 195 $
Stocks[1]			
Appareils mobiles, pièces et accessoires	**307 $**	236 $	226 $
Autres	**46**	47	44
	353 $	283 $	270 $
Autres actifs non courants (ajusté – note 25 d)			
Actif au titre des prestations de retraite et des avantages complémentaires de retraite	**– $**	179 $	251 $
Autres	**81**	56	35
	81 $	235 $	286 $
Créditeurs et charges à payer (ajusté – note 25 d)			
Charges à payer	**579 $**	555 $	520 $
Paie et autres charges salariales connexes	**287**	284	252
Passif lié aux unités d'actions restreintes	**29**	20	20
Charge à payer pour l'option de règlement en espèces net liée aux attributions d'options sur actions (note 13 b)	**3**	18	14
	898	877	806
Dettes fournisseurs	**406**	448	382
Intérêts à payer	**68**	73	60
Autres	**47**	79	88
	1 419 $	1 477 $	1 336 $
Facturation par anticipation et dépôts de clients (ajusté – note 25 d)			
Facturation par anticipation	**575 $**	536 $	470 $
Comptes de report réglementaires	**24**	62	–
Frais différés afférents au branchement et à l'activation de comptes clients	**32**	35	40
Dépôts des clients	**24**	25	20
	655 $	658 $	530 $

(en millions)	**Au 31 déc. 2011**	Au 31 déc. 2010	Au 1er janv. 2010
Autres passifs non courants (ajusté – note 25 d)			
Passifs dérivés (note 4 h)	**– $**	– $	721 $
Passif au titre des prestations de retraite et des avantages complémentaires de retraite	**1 053**	423	357
Autres	**116**	123	131
Passifs liés aux unités d'actions restreintes et aux droits différés à la valeur d'actions	**35**	29	38
	1 204	575	1 247
Comptes de report réglementaires	**77**	–	–
Frais différés afférents au branchement et à l'activation de comptes clients	**59**	67	80
Profit différé sur les transactions de cession-bail de bâtiments	**3**	7	7
	1 343 $	649 $	1 334 $

1) Le coût des biens vendus pour l'exercice clos le 31 décembre 2011 était de 1 522 $ (1 189 $ en 2010).

b) Information supplémentaire sur les flux de trésorerie

Exercices clos les 31 décembre (en millions)	**2011**	2010
Variation nette des éléments hors trésorerie du fonds de roulement		
Débiteurs	**(79)$**	(123)$
Stocks	**(69)**	(13)
Charges payées d'avance	**(36)**	(8)
Créditeurs et charges à payer	**(47)**	160
Impôt sur le bénéfice et autres impôts à recevoir et à payer, montant net	**13**	(214)
Facturation par anticipation et dépôts de clients	**(3)**	128
Provisions	**(34)**	(49)
	(255)$	(119)$
Émission de titres de créance à long terme		
Papier commercial de TELUS Corporation	**3 468 $**	2 725 $
Autres	**600**	1 000
	4 068 $	3 725 $
Remboursements par anticipation et à l'échéance sur la dette à long terme		
Papier commercial de TELUS Corporation	**(2 806)$**	(3 088)$
Autres	**(1 140)**	(1 031)
	(3 946)$	(4 119)$
Intérêts (versés)		
Montant (payé) à l'égard des charges d'intérêts	**(378)$**	(427)$
Montant (payé) à l'égard de la perte liée au remboursement par anticipation de titres de créance à long terme	**–**	(52)
	(378)$	(479)$

25

EXPLICATION DE LA TRANSITION AUX IFRS DE L'IASB

Tableaux récapitulatifs et revue sommaire des différences se produisant en raison de la convergence des principes comptables généralement reconnus du Canada avec les Normes internationales d'information financière publiées par l'International Accounting Standards Board

a) Généralités

La date de la transition aux IFRS de l'IASB pour la société est le 1er janvier 2010 et sa date d'adoption de ces normes est le 1er janvier 2011. Les états financiers consolidés annuels au 31 décembre 2010 de la société sont les derniers états présentés selon les PCGR antérieurs non conformes aux IFRS de l'IASB.

b) Choix d'exemptions

La Norme internationale d'information financière 1, *Première application des Normes internationales d'information financière*, établit les procédures que la société doit suivre au moment de son adoption des IFRS de l'IASB pour la première fois, aux fins de la préparation de ses états financiers consolidés. La société doit déterminer ses méthodes comptables en vertu des IFRS de l'IASB au 31 décembre 2011, et elle doit, en général, appliquer celles-ci de manière rétrospective pour établir l'état de la situation financière d'ouverture en vertu des IFRS de l'IASB à sa date de transition, soit le 1er janvier 2010. Cette norme permet certaines exemptions facultatives à ce principe général. Ces exemptions sont présentées ci-dessous avec une description dans chaque cas de l'exemption choisie par la société.

Exemption	Exemption choisie?	Commentaires
Regroupements d'entreprises	Oui	Selon leur incidence sur la société, tels qu'ils ont été adoptés, les PCGR du Canada antérieurs à 2011 concernant les regroupements d'entreprises, la consolidation des états financiers et les participations ne donnant pas le contrôle ont été alignés sur les IFRS de l'IASB avec prise d'effet le 1er janvier 2009; les regroupements d'entreprises effectués avant cette date seront évalués d'une façon différente.
Transactions dont le paiement est fondé sur des actions	Oui	La société a choisi d'appliquer la norme IFRS de l'IASB pertinente (Norme internationale d'information financière 2, *Paiement fondé sur des actions*) uniquement aux attributions d'options sur actions effectuées après 2001 et aux modifications apportées aux attributions d'options sur actions en cours après 2001 (ce qui n'entraîne aucune différence par rapport à l'application antérieure des PCGR du Canada antérieurs à 2011).
Juste valeur ou réévaluation en tant que coût présumé	Non	La société a choisi d'évaluer ses immobilisations corporelles et ses immobilisations incorporelles selon la méthode du coût historique (se reporter à la note 1 r).
Contrats de location	Non	Selon leur incidence sur la société, tels qu'ils ont été adoptés, les PCGR du Canada antérieurs à 2011 concernant les contrats de location ont été alignés sur les IFRS de l'IASB.
Avantages du personnel	Oui	La société a choisi de comptabiliser les écarts actuariels cumulés non amortis, le coût des services passés et les obligations et actifs transitoires à la date de transition à titre d'ajustement apporté aux bénéfices non distribués à cette date.
Écarts de change cumulés	Oui	La société a choisi d'appliquer la norme IFRS de l'IASB pertinente (Norme internationale d'information financière 21, *Effets des variations des cours des monnaies étrangères*) prospectivement, avec prise d'effet à la date de transition aux IFRS de l'IASB en raison de son incidence négligeable et considérera les écarts de change cumulés comme égaux à néant à la même date.
Actifs et passifs de filiales, d'entreprises associées et de coentreprises	Non	À titre d'entité consolidée, la société a simultanément effectué la première application des IFRS de l'IASB.
Instruments financiers composés	Non	Selon leur incidence sur la société, tels qu'ils ont été adoptés, les PCGR du Canada antérieurs à 2011 concernant les instruments financiers composés ont été alignés sur les IFRS de l'IASB.
Désignation d'instruments financiers comptabilisés antérieurement	Non	La société n'a pas redésigné ses instruments financiers comptabilisés antérieurement.
Évaluation à la juste valeur d'actifs financiers ou de passifs financiers lors de leur comptabilisation initiale	Non	Selon leur incidence sur la société, tels qu'ils ont été adoptés, les PCGR du Canada antérieurs à 2011 concernant l'évaluation à la juste valeur d'actifs financiers ou de passifs financiers ont été alignés sur les IFRS de l'IASB.
Passifs relatifs au démantèlement inclus dans le coût d'une immobilisation corporelle	Oui	La société a choisi d'appliquer la norme IFRS de l'IASB pertinente (Interprétation IFRIC 1, *Variation des passifs existants relatifs au démantèlement ou à la remise en état et des autres passifs similaires*) prospectivement, avec prise d'effet à la date de transition aux IFRS de l'IASB, en raison de son incidence négligeable.
Coûts d'emprunt	Oui	La société a choisi d'appliquer la norme IFRS de l'IASB pertinente (Norme internationale d'information financière 23, *Coûts d'emprunt*) prospectivement, avec prise d'effet à la date de transition aux IFRS de l'IASB, en raison de son incidence négligeable.

c) Rapprochements – compte consolidé de résultat et état consolidé des autres éléments du résultat global

Les principes comptables généralement reconnus exigent que le résultat global de la société présenté antérieurement à la fin du plus récent exercice clos soit rapproché des montants qui auraient été présentés si on avait appliqué les IFRS de l'IASB; le rapprochement correspondant est aussi exigé pour les périodes présentées à titre comparatif. Le tableau suivant présente les rapprochements à l'égard du résultat global pour les périodes requises.

Exercice clos le 31 décembre 2010 (en millions, sauf les montants par action)	Tel que présenté antérieurement	Incidence de la transition aux IFRS de l'IASB	Tel qu'ajusté
Produits opérationnels	9 779 $	(9 779)$	– $
Services	–	9 131	9 131
Équipement	–	611	611
	9 779	(37)	9 742
Autres produits opérationnels	–	50	50
	9 779	13	9 792
Charges opérationnelles			
Activités	6 062	(6 062)	–
Coûts de restructuration	74	(74)	–
Achat de biens et services	–	4 236	4 236
Charge au titre des avantages du personnel	–	1 906	1 906
Amortissement des immobilisations corporelles	1 333	6	1 339
Amortissement des immobilisations incorporelles	402	–	402
	7 871	12	7 883
Bénéfice opérationnel	1 908	1	1 909
Autres charges, montant net	32	(32)	–
Coûts de financement	510	12	522
Bénéfice avant impôt	1 366	21	1 387
Impôt sur le bénéfice	328	7	335
Bénéfice net	1 038	14	1 052
Autres éléments du résultat global			
Éléments qui peuvent être ultérieurement reclassés en résultat			
Variation de la juste valeur latente des dérivés désignés à titre de couvertures de flux de trésorerie	54	–	54
Écart de change découlant de la conversion des états financiers des établissements à l'étranger	–	–	–
	54	–	54
Élément qui ne sera jamais ultérieurement reclassé en résultat			
Écarts actuariels au titre des régimes de retraite à prestations définies du personnel	–	(214)	(214)
	54	(214)	(160)
Total du résultat global	1 092 $	(200)$	892 $
Bénéfice net attribuable aux éléments suivants :			
Actions ordinaires et actions sans droit de vote	1 034 $	14 $	1 048 $
Participations ne donnant pas le contrôle	4	–	4
	1 038 $	14 $	1 052 $
Total du résultat global attribuable aux éléments suivants :			
Actions ordinaires et actions sans droit de vote	1 088 $	(200)$	888 $
Participations ne donnant pas le contrôle	4	–	4
	1 092 $	(200)$	892 $
Bénéfice net par action ordinaire et action sans droit de vote			
De base	3,23 $	0,04 $	3,27 $
Dilué	3,22 $	0,05 $	3,27 $

Les incidences pour la société de la transition aux IFRS de l'IASB sur les postes du tableau ci-dessus peuvent être classées en deux catégories : les incidences sur la comptabilisation, l'évaluation, la présentation et les informations à fournir et les incidences sur la présentation et les informations à fournir.

Sujet	Postes touchés	Montant (augmentation [diminution], en millions, sauf les montants par action)	Comptabilisation, évaluation, présentation et informations à fournir	Présentation et informations à fournir	Commentaires
Produits	Produits opérationnels	(9 779)$		X	Auparavant, les PCGR du Canada n'exigeaient pas une présentation aussi détaillée à l'égard des catégories de produits. En vertu des IFRS de l'IASB, la société est tenue de présenter chaque catégorie de produits.
	Produits opérationnels – services	9 168 $			
	Produits opérationnels – équipement	611 $			
	Autres produits opérationnels	2 $			
	Autres charges, montant net	2 $			
Aide publique	Produits opérationnels – services	(37)$		X	Auparavant, en vertu des PCGR du Canada, l'aide publique n'incluait pas les montants reçus au titre de subventions transférables concernant les zones de desserte à coût élevé. Par ailleurs, auparavant, en vertu des PCGR du Canada, l'aide publique pouvait être portée en déduction des charges connexes, à titre de recouvrement des coûts. En vertu des IFRS de l'IASB, les montants reçus au titre de l'aide publique doivent être classés comme un autre produit opérationnel.
	Autres produits opérationnels	48 $			
	Charges opérationnelles – charge au titre des avantages du personnel	11 $			
Analyse des charges et autres charges, montant net, comptabilisées dans les comptes de résultat et états des autres éléments du résultat global	Charges opérationnelles – activités	(6 062)$		X	Auparavant, les PCGR du Canada n'exigeaient pas une présentation aussi détaillée des charges. En vertu des IFRS de l'IASB, les charges doivent être présentées par nature ou par fonction. La société a choisi de les présenter par nature.
	Charges opérationnelles – coûts de restructuration	(74)$			
	Charges opérationnelles – achat de biens et services	4 228 $			
	Charges opérationnelles – charge au titre des avantages du personnel	1 934 $			
	Autres charges, montant net	(26)$			
Contrats de location (opérations de cession-bail)	Charges opérationnelles – achat de biens et services	12 $	X		Auparavant, en vertu des PCGR du Canada, les profits découlant d'opérations de cession-bail devaient être différés et amortis sur la durée du contrat de location. En vertu des IFRS de l'IASB, lorsque la vente initiale est comptabilisée à la juste valeur, le profit doit être comptabilisé en résultat immédiatement.
	Impôt sur le bénéfice	(3)$			
	Bénéfice net (perte nette)	(9)$			
	Bénéfice net (perte nette) par action ordinaire et action sans droit de vote				
	– De base	(0,03)$			
	– Dilué	(0,03)$			
Avantage du personnel – régimes de retraite à prestations définies	Charges opérationnelles – charge au titre des avantages du personnel	(39)$	X		Auparavant, en vertu des PCGR du Canada, l'excédent de l'écart actuariel net sur 10 % de l'obligation au titre des prestations constituées, ou sur 10 % de la juste valeur des actifs du régime si ce dernier montant est plus élevé, était amorti sur la période résiduelle estimative moyenne de service des employés actifs couverts par le régime, tout comme le coût des services passés et les actifs et passifs transitoires. Les IFRS de l'IASB permettent à la société de choisir de comptabiliser ces soldes à la date de transition au moyen d'un ajustement d'ouverture apporté aux bénéfices non distribués et la société a choisi de le faire. Aussi, en vertu des IFRS de l'IASB, la société peut choisir de comptabiliser les écarts actuariels dans les autres éléments du résultat global survenant après la date de transition.
	Impôt sur le bénéfice	11 $			
	Bénéfice net	28 $			
	Bénéfice net par action ordinaire et action sans droit de vote				
	– De base	0,09 $			
	– Dilué	0,09 $			
	Autres éléments du résultat global – écarts actuariels au titre des régimes de retraite à prestations définies du personnel	(214)$			

Sujet	Postes touchés	Montant (augmentation [diminution], en millions, sauf les montants par action)	Comptabilisation, évaluation, présentation et informations à fournir	Présentation et informations à fournir	Commentaires
Passifs relatifs au démantèlement inclus dans le coût d'une immobilisation corporelle	Charges opérationnelles – achat de biens et services	(4)$	X		Auparavant, en vertu des PCGR du Canada, le solde des obligations préexistantes liées à la mise hors service d'immobilisations n'était pas ajusté de manière à tenir compte des variations des taux d'actualisation, et la charge de désactualisation connexe était prise en compte dans les charges opérationnelles. En vertu des IFRS de l'IASB, le solde des obligations préexistantes liées à la mise hors service d'immobilisations doit être réévalué à chaque période de présentation de l'information financière, au moyen des taux d'actualisation en vigueur au moment de la réévaluation, et la charge de désactualisation connexe doit être incluse à titre de composante des coûts de financement.
	Charges opérationnelles – amortissement	1 $			
	Coûts de financement	4 $			
	Bénéfice net (perte nette)	(1)$			
	Bénéfice net (perte nette) par action ordinaire et action sans droit de vote				
	– De base	– $			
	– Dilué	– $			
Dépréciation d'actifs	Charges opérationnelles – amortissement	5 $	X		Auparavant, les PCGR du Canada ne permettaient pas la comptabilisation des augmentations de la valeur recouvrable des actifs dépréciés survenues après la perte de valeur. Aux termes des IFRS de l'IASB, les augmentations de la valeur recouvrable des actifs dépréciés survenues après la perte de valeur doivent être comptabilisées à titre de reprise de perte de valeur, mais uniquement dans la mesure où la valeur comptable en découlant n'excédera pas la valeur comptable qui aurait existé si une perte de valeur n'avait pas été comptabilisée initialement. La reprise de perte de valeur comptabilisée à la date de transition s'est ainsi traduite par une augmentation de la charge de dépréciation.
	Impôt sur le bénéfice	(1)$			
	Bénéfice net (perte nette)	(4)$			
	Bénéfice net (perte nette) par action ordinaire et action sans droit de vote				
	– De base	(0,01)$			
	– Dilué	(0,01)$			
Vente de créances clients	Autres charges, montant net	(8)$	X		Auparavant, les PCGR du Canada permettaient la décomptabilisation des créances clients vendues à la fiducie de titrisation sans lien de dépendance avec laquelle la société conclut des transactions. Les IFRS de l'IASB ne permettent pas la décomptabilisation des créances clients vendues à une fiducie de titrisation sans lien de dépendance, avec laquelle la société conclut des transactions et considèrent que le produit de la vente constitue des emprunts à court terme de la société. Par conséquent, les IFRS de l'IASB exigent que les charges liées à la vente soient présentées comme une composante des coûts de financement.
	Coûts de financement	8 $			

d) Rapprochements – états consolidés de la situation financière

Les principes comptables généralement reconnus exigent que les capitaux propres de la société présentés antérieurement à la date de transition aux IFRS de l'IASB et à la fin du plus récent exercice clos soient rapprochés des montants qui auraient été présentés si on avait appliqué les IFRS de l'IASB; le rapprochement correspondant est aussi exigé pour les périodes présentées à titre comparatif. Le tableau suivant présente les rapprochements à l'égard des capitaux propres pour les périodes requises.

	Au 1er janvier 2010			Au 31 décembre 2010		
(en millions)	Tel que présenté antérieurement	Incidence de la transition aux IFRS de l'IASB	Tel qu'ajusté	Tel que présenté antérieurement	Incidence de la transition aux IFRS de l'IASB	Tel qu'ajusté
Actif						
Actifs courants						
Trésorerie et placements temporaires, montant net	41 $	– $	41 $	17 $	– $	17 $
Débiteurs	694	501	1 195	917	401	1 318
Impôt sur le bénéfice et autres impôts à recevoir	16	–	16	56	6	62
Stocks	270	–	270	283	–	283
Charges payées d'avance	105	–	105	113	–	113
Actifs dérivés	1	–	1	4	–	4
	1 127	501	1 628	1 390	407	1 797
Actifs non courants						
Immobilisations corporelles, montant net	7 729	103	7 832	7 722	109	7 831
Immobilisations incorporelles, montant net	5 148	1 018	6 166	5 134	1 018	6 152
Goodwill, montant net	3 572	–	3 572	3 572	–	3 572
Autres actifs non courants	1 602	(1 316)	286	1 744	(1 509)	235
Placements	41	–	41	37	–	37
	18 092	(195)	17 897	18 209	(382)	17 827
	19 219 $	306 $	19 525 $	19 599 $	25 $	19 624 $
Passif et capitaux propres						
Passifs courants						
Emprunts à court terme	– $	500 $	500 $	– $	400 $	400 $
Créditeurs et charges à payer	1 385	(49)	1 336	1 495	(18)	1 477
Impôt sur le bénéfice et autres impôts à payer	182	(8)	174	6	–	6
Créditeurs et charges à payer à l'égard de la restructuration	135	(135)	–	111	(111)	–
Dividendes à payer	150	–	150	169	–	169
Facturation par anticipation et dépôts de clients	674	(144)	530	658	–	658
Provisions	–	299	299	–	122	122
Tranche à court terme de la dette à long terme	82	467	549	743	104	847
Partie courante des passifs dérivés	62	–	62	419	–	419
Partie exigible de l'impôt sur le bénéfice différé	294	(294)	–	348	(348)	–
	2 964	636	3 600	3 949	149	4 098
Passifs non courants						
Provisions	–	91	91	–	204	204
Dette à long terme	6 090	(467)	5 623	5 313	(104)	5 209
Autres passifs à long terme	1 271	63	1 334	638	11	649
Impôt sur le bénéfice différé	1 319	203	1 522	1 498	185	1 683
	8 680	(110)	8 570	7 449	296	7 745
Passif	11 644	526	12 170	11 398	445	11 843
Capitaux propres						
Actions ordinaires et actions sans droit de vote						
Actions ordinaires	2 216	–	2 216	2 219	–	2 219
Actions sans droit de vote	3 070	–	3 070	3 237	–	3 237
Surplus d'apport	181	(14)	167	190	(14)	176
Bénéfices (pertes) non distribué(e)s	2 159	(225)	1 934	2 551	(425)	2 126
Cumul des autres éléments du résultat global	(72)	19	(53)	(18)	19	1
	7 554	(220)	7 334	8 179	(420)	7 759
Participations ne donnant pas le contrôle	21	–	21	22	–	22
	7 575	(220)	7 355	8 201	(420)	7 781
	19 219 $	306 $	19 525 $	19 599 $	25 $	19 624 $

Les incidences pour la société de la transition aux IFRS de l'IASB sur les postes du tableau ci-dessus peuvent être classées en deux catégories : les incidences sur la comptabilisation, l'évaluation, la présentation et les informations à fournir et les incidences sur la présentation et les informations à fournir.

Sujet	Postes touchés	Montant de l'incidence (augmentation [diminution], en millions) 1er janvier 2010	31 décembre 2010	Comptabilisation, évaluation, présentation et informations à fournir	Présentation et informations à fournir	Commentaires
Vente de débiteurs	Débiteurs	501 $	401 $	X		Auparavant, les PCGR du Canada permettaient la décomptabilisation des créances clients vendues à la fiducie de titrisation sans lien de dépendance avec laquelle la société conclut des transactions. Les IFRS de l'IASB ne permettent pas la décomptabilisation des créances clients vendues à une fiducie de titrisation sans lien de dépendance, avec laquelle la société conclut des transactions et considèrent que le produit de la vente constitue des emprunts à court terme de la société.
	Emprunts à court terme	500 $	400 $			
	Créditeurs et autres charges à payer	(1)$	– $			
	Impôt sur le bénéfice et autres impôts à payer	1 $	– $			
	Bénéfices non distribués	1 $	1 $			
Impôt sur le bénéfice – exigible	Impôt sur le bénéfice et autres impôts à recevoir	– $	6 $		X	Auparavant, les PCGR du Canada permettaient de compenser les actifs d'impôts exigibles et les passifs d'impôts exigibles s'ils se rapportaient à une même entité imposable et une même administration fiscale. Les IFRS de l'IASB permettent de compenser les actifs d'impôt exigible et les passifs d'impôt exigible seulement si un droit légal lde compensation existe.
	Impôt sur le bénéfice et autres impôts à payer	– $	6 $			
Dépréciation d'actifs	Immobilisations corporelles	91 $	86 $	X		Auparavant, les PCGR du Canada ne permettaient pas la comptabilisation des augmentations de la valeur recouvrable des actifs dépréciés survenues après la perte de valeur. Aux termes des IFRS de l'IASB, les augmentations de la valeur recouvrable des actifs dépréciés survenues après la perte de valeur doivent être comptabilisées à titre de reprise de perte de valeur, mais uniquement dans la mesure où la valeur comptable en découlant n'excédera pas la valeur comptable qui aurait existé si une perte de valeur n'avait pas été comptabilisée initialement. Auparavant, compte tenu des faits et circonstances concernant la société, en vertu de l'application des PCGR du Canada, les licences de spectre de la société faisaient l'objet de tests de dépréciation distincts. En vertu des IFRS de l'IASB, compte tenu des faits et circonstances concernant la société, les licences de spectre de la société doivent faire l'objet d'un test de dépréciation dans le cadre de l'évaluation du secteur des services mobiles, une unité génératrice de trésorerie. Il en résulte que la perte de valeur de 910 millions de dollars que la société a comptabilisée en 2002 n'aurait pas été requise en vertu des IFRS de l'IASB. Auparavant, lorsque le concept de dépréciation d'actifs des immobilisations incorporelles ayant une durée d'utilité indéterminée a été introduit aux termes des PCGR du Canada, il n'était plus nécessaire d'amortir ces immobilisations sur une base prospective, et un montant de 108 millions de dollars au titre de l'amortissement alors comptabilisé par la société n'a pas fait l'objet d'une reprise. Les règles transitoires des IFRS de l'IASB exigent que l'arrêt de l'amortissement soit comptabilisé rétrospectivement, donnant ainsi lieu à une reprise de l'amortissement comptabilisé précédemment en vertu des PCGR du Canada.
	Immobilisations incorporelles, montant net	1 018 $	1 018 $			
	Impôt sur le bénéfice différé	281 $	280 $			
	Bénéfices non distribués	828 $	824 $			

Sujet	Postes touchés	Montant de l'incidence (augmentation [diminution], en millions) 1er janvier 2010	31 décembre 2010	Comptabilisation, évaluation, présentation et informations à fournir	Présentation et informations à fournir	Commentaires
Passifs relatifs au démantèlement inclus dans le coût d'une immobilisation corporelle	Immobilisations corporelles	12 $	23 $	X		Auparavant, en vertu des PCGR du Canada, le solde des obligations préexistantes liées à la mise hors service d'immobilisations n'était pas ajusté de manière à tenir compte des variations des taux d'actualisation, et la charge de désactualisation connexe était prise en compte dans les charges opérationnelles. En vertu des IFRS de l'IASB, le solde des obligations préexistantes liées à la mise hors service d'immobilisations doit être réévalué à chaque période de présentation de l'information financière, au moyen des taux d'actualisation en vigueur au moment de la réévaluation, et la charge de désactualisation connexe doit être incluse à titre de composante des coûts de financement.
	Passifs non courants – provisions	21 $	33 $			
	Impôt sur le bénéfice différé	(2)$	(2)$			
	Bénéfices (pertes) non distribué(e)s	(7)$	(8)$			
Avantage du personnel – régimes de retraite à prestations définies	Autres actifs non courants	(1 314)$	(1 504)$	X		Auparavant, en vertu des PCGR du Canada, l'actif (le passif) au titre des prestations constituées des régimes à prestations définies, plutôt que leur situation de capitalisation, devait être présenté dans l'état de la situation financière. Aux termes des IFRS de l'IASB, la situation de capitalisation des régimes à prestations définies doit être présentée dans l'état de la situation financière.
	Autres passifs non courants	142 $	200 $			
	Impôt sur le bénéfice différé	(379)$	(442)$			
	Bénéfices (pertes) non distribué(e)s	(1 077)$	(1 262)$			
Contrats de location (opérations de cession-bail)	Créditeurs et charges à payer	(6)$	(7)$	X		Auparavant, en vertu des PCGR du Canada, les profits découlant d'opérations de cession-bail devaient être différés et amortis sur la durée du contrat de location. En vertu des IFRS de l'IASB, lorsque la vente initiale est comptabilisée à la juste valeur, le profit doit être comptabilisé en résultat immédiatement.
	Autres passifs non courants	(31)$	(18)$			
	Impôt sur le bénéfice différé	7 $	4 $			
	Bénéfices non distribués	30 $	21 $			
Impôt sur le bénéfice – différé	Autres actifs non courants	(2)$	(5)$		X	Auparavant, en vertu des PCGR du Canada, les différences temporelles imposables et déductibles découlant des actifs et passifs courants étaient classées dans la partie courante des passifs et des actifs d'impôts différés courants, respectivement. En vertu des IFRS de l'IASB, les différences temporelles imposables et déductibles découlant des actifs et passifs courants doivent respectivement être classées dans les passifs et les actifs d'impôt sur le bénéfice différé non courants.
	Impôt sur le bénéfice et autres impôts à payer	(9)$	(6)$			
	Partie exigible de l'impôt sur le bénéfice différé	(294)$	(348)$			
	Impôt sur le bénéfice différé	296 $	345 $			
	Surplus d'apport	(14)$	(14)$			
	Bénéfices non distribués	19 $	18 $			
Provisions	Créditeurs et charges à payer	(42)$	(11)$	X		Auparavant, en vertu des PCGR du Canada, les provisions n'étaient pas présentées comme un sous-ensemble précis du passif. En vertu des IFRS de l'IASB, les provisions doivent être présentées dans un poste distinct de l'état de la situation financière et les mouvements dans chaque « catégorie » doivent être communiqués. Par rapport aux PCGR du Canada antérieurs, les provisions pourraient être comptabilisées plus tôt et à des montants différents en vertu de l'application des IFRS de l'IASB. Pour les périodes présentées, la société n'est pas touchée de façon significative par la comptabilisation de provisions et les différences d'évaluation entre les PCGR du Canada antérieurs et les IFRS de l'IASB.
	Créditeurs et charges à payer à l'égard de la restructuration	(135)$	(111)$			
	Facturation par anticipation et dépôts de clients	(144)$	– $			
	Passifs courants – provisions	299 $	122 $			
	Autres passifs non courants	(48)$	(171)$			
	Passifs non courants – provisions	70 $	171 $			

Sujet	Postes touchés	Montant de l'incidence (augmentation [diminution], en millions) 1er janvier 2010	31 décembre 2010	Comptabilisation, évaluation, présentation et informations à fournir	Présentation et informations à fournir	Commentaires
Classement des emprunts sur des facilités de crédit à long terme	Tranche à court terme de la dette à long terme	467 $	104 $		X	Auparavant, les PCGR du Canada précisaient que lorsqu'un débiteur utilisait des obligations à court terme prélevées sur une facilité de crédit à long terme et que ces dernières étaient par la suite renouvelées (p. ex. papier commercial), de telles obligations pouvaient être classées comme une dette à long terme si la facilité de crédit à long terme sous-jacente était classée comme une facilité à long terme. Les IFRS de l'IASB exigent que de telles obligations à court terme prélevées sur une facilité de crédit à long terme soient classées comme une dette à court terme.
	Dette à long terme	(467)$	(104)$			
Écarts de change cumulés	Bénéfices (pertes) non distribué(e)s	(19)$	(19)$	X		À la date de transition aux IFRS de l'IASB, comme le permet la Norme internationale d'information financière 1, *Première application des Normes internationales d'information financière*, la société a choisi d'utiliser l'exemption qui considère les écarts de change cumulés concernant tous les établissements à l'étranger comme égaux à néant à la date de transition.
	Cumul des autres éléments du résultat global	19 $	19 $			

e) Rapprochements – tableau consolidé des flux de trésorerie

Le tableau consolidé des flux de trésorerie de la société n'a pas été touché de façon significative par la transition aux IFRS de l'IASB.

GLOSSAIRE

3G (troisième génération) : Technologie mobile offrant des fonctions multimédias et l'accès haute vitesse sans fil mobile à Internet par la transmission de données par paquets. 3G désigne généralement les réseaux HSPA.

4G (quatrième génération) : Selon la définition de l'Union internationale des télécommunications, prochaine génération des technologies mobiles, notamment HSPA+ et LTE (qui est bien supérieure sur le plan de la vitesse à HSPA).

abstention : Politique consistant à s'abstenir de réglementer des services de télécommunications pour s'appuyer plutôt sur la concurrence et les forces du marché.

boucle locale : Trajectoire de transmission entre le réseau de télécommunications et le terminal.

carte SIM (module d'identification de l'abonné, d'après l'anglais *subscriber identification module*) : Puce électronique servant à identifier un abonné particulier du réseau mobile en tant qu'utilisateur autorisé. Les abonnés peuvent passer d'un appareil à l'autre et d'un réseau de fournisseur à l'autre en retirant la carte et en l'insérant dans un autre appareil mobile déverrouillé. Des renseignements personnels, des numéros de téléphone, des messages textes et d'autres données peuvent être mis en mémoire sur une carte SIM.

CDMA (accès multiple par répartition de codes, d'après l'anglais *code division multiple access*) : Technologie mobile qui permet de diffuser un signal sur une bande de fréquences plus large que le signal pour permettre à de nombreux utilisateurs d'utiliser une bande commune et pour assurer la sécurité et la confidentialité du signal.

contournement : Contenu, services et applications d'un environnement vidéo qui sont livrés par un autre moyen que l'infrastructure de livraison vidéo principale.

CRTC (Conseil de la radiodiffusion et des télécommunications canadiennes) : Organisme de réglementation fédéral des radiodiffuseurs et des télédiffuseurs, ainsi que des sociétés de câblodistribution et de télécommunications au Canada.

décodeur : Appareil qui se branche à un téléviseur et qui convertit un signal en contenu affiché à l'écran du téléviseur. Dans le cas d'un service de télévision sur IP, le décodeur permet des communications bidirectionnelles sur le réseau IP.

ENP (enregistreur numérique personnel) : Décodeur télé interactif qui enregistre et lit les émissions télévisées.

entreprise autre qu'une ESLT : Activités de télécommunications de TELUS à l'extérieur de ses territoires ESLT d'exploitation traditionnels, lorsqu'elle exerce des activités entrant en concurrence avec celles de l'ESLT (comme en Ontario, dans la majeure partie du Québec, etc.).

ESLT (entreprise de service local titulaire) : Entreprise de télécommunications établie qui fournit le service téléphonique local.

EVDO (d'après l'anglais *evolution data optimized*) : Norme de la famille CDMA, qui correspond au protocole de radiocommunication à large bande mobile pour le téléchargement de données à des vitesses pouvant atteindre 2,4 Mbps. EVDO Rev A procure des débits de téléchargement de données pouvant atteindre 3,1 Mbps.

exploitant de réseau mobile virtuel ou MVNO (d'après l'anglais *mobile virtual network operator*) : Exploitant de services mobiles qui ne dispose ni de réseau ni de spectre exploité sous licence mais qui loue la capacité sans fil d'autres entreprises pour la revendre à des utilisateurs finaux.

FTTx (fibre optique dans le réseau d'accès, d'après l'anglais *fibre to the x*) : Terme générique englobant toute architecture de réseau à large bande employant la fibre optique pour remplacer la totalité ou une partie des lignes de cuivre locales actuelles. FTTH indique une fibre optique jusqu'au domicile tandis que FTTN peut indiquer soit une fibre optique jusqu'au nœud soit une fibre optique jusqu'au voisinage.

GPON (réseau optique passif gigabit, d'après l'anglais *gigabit-capable passive optical network*) : Technologie de transmission de données par fibre optique qui procure des débits de téléchargement et de téléversement de données à des vitesses pouvant atteindre 2,5 Gbps et 1,25 Gbps respectivement.

hébergement : Service de gestion de données qui consiste à recueillir, à diffuser et à conserver des fichiers pour un ou plusieurs sites Web.

HSPA+ (accès par paquets haut débit, d'après l'anglais *high-speed packet access plus*) : Technologie 4G assurant des débits de téléchargement de données sans fil d'une puissance de catalogue pouvant aller jusqu'à 21 Mbps (vitesses typiques prévues se situant entre 4 et 6 Mbps).

HSPA+ à deux canaux : Technologie 4G utilisant des techniques multiplexes évoluées pour combiner deux porteuses de données sans fil, assurant chacune des débits de téléchargement de données pouvant atteindre 21 Mbps, en une seule porteuse assurant des débits de téléchargement de données d'une puissance de catalogue allant jusqu'à 42 Mbps (vitesses typiques prévues se situant entre 7 et 14 Mbps).

iDEN (d'après l'anglais *integrated digital enhanced network*) : Technologie de réseau mise au point par Motorola pour utiliser les canaux de 800 MHz, pouvant être non contigus, pour le service numérique. Les signaux numériques permettent d'accroître considérablement l'efficacité du spectre et la capacité du réseau. TELUS emploie cette technologie pour son service Mike, qui comprend également le service PTT.

infonuagique : Système au moyen duquel des logiciels, des données et des services résident dans des centres de données accessibles à partir d'un appareil branché à Internet.

itinérance : Service offert par des exploitants de réseaux de communications mobiles qui permet à un abonné d'utiliser son téléphone mobile alors qu'il se trouve dans le territoire de desserte d'un autre exploitant.

large bande : Voie permettant la transmission haute vitesse simultanée de services voix, données et vidéo à des débits d'au moins 1,5 Mbps.

largeur de bande : Différence entre les fréquences limites extrêmes d'une bande de fréquences continue, ou indicateur de la capacité de transmission d'information d'un canal. Une largeur de bande plus étendue fournit une capacité de transmission d'information plus élevée.

le plus rapide : Le réseau HSPA+ mobile le plus rapide au Canada selon les tests effectués par TELUS sur les débits de transmission de données offerts par les fournisseurs nationaux de services HSPA+ dans de grands centres urbains du pays. La vitesse de l'accès Internet fourni par l'opérateur du réseau peut varier en fonction de l'appareil utilisé, de la congestion du réseau, de la distance du site cellulaire, des conditions locales et d'autres facteurs. La vitesse de l'accès Internet n'est pas contrôlée par l'opérateur du réseau mobile et peut varier en fonction de la configuration de l'utilisateur, du trafic sur Internet, des politiques de gestion associées au serveur du site Web et d'autres facteurs.

LNPA2+ (ligne numérique à paire asymétrique 2+) : Technologie IP qui permet à des lignes téléphoniques de cuivre en place de transmettre la voix, des données et des vidéos à des vitesses pouvant atteindre 19 Mbps, ce qui permet trois diffusions vidéo en continu simultanées dans une maison.

LTE (évolution à long terme, d'après l'anglais *long-term evolution*) : Technologie de télécommunications mobiles 4G pouvant atteindre des débits mobiles à large bande évolués, qui s'impose comme norme mondiale du secteur de la mobilité. La zone de couverture 4G LTE de TELUS peut offrir de débits de téléchargement de pointe à puissance de catalogue pouvant aller jusqu'à 75 Mbps (débits typiques prévus se situant entre 12 et 25 Mbps).

Mbps (megabits par seconde) : Unité de débit de transmission de données utilisée pour mesurer la quantité de données transmises par seconde entre deux points de télécommunication ou à l'intérieur d'un réseau. Un mégabit par seconde (Mbps) correspond à un million de bits par seconde; et un gigabit par seconde (Gbps) correspond à un milliard de bits par seconde.

numérique : Mode de transmission employant une séquence d'impulsions discrètes et distinctes représentant les chiffres binaires 0 et 1 pour indiquer une information précise, par opposition au signal analogique continu. Par comparaison aux systèmes analogiques, les réseaux numériques offrent une capacité, une confidentialité et une clarté d'appel accrues et davantage d'options.

pénétration : Mesure, exprimée en pourcentage, dans laquelle un produit ou un service a été vendu à une clientèle potentielle ou adopté par une clientèle potentielle dans un secteur géographique ou sur un marché donné.

POP : Personne vivant dans une zone de population qui est comprise dans la zone de couverture d'un réseau.

postpayé : Se dit d'un service payé après l'utilisation. Ce mode de paiement traditionnel permet de facturer l'abonné, et à celui-ci de payer, après coup pour la majeure partie des services qu'il a employés.

prépayé : Se dit d'un mode de service mobile payé d'avance, et plus précisément d'une quantité déterminée de temps d'antenne et/ou de messagerie textuelle que l'abonné paie avant de l'utiliser.

protocole Internet (ou IP, d'après l'anglais *Internet protocol*) : Protocole de transmission par paquets de données entre réseaux.

PTT (d'après l'anglais *Push to Talk*) : Service de communication bidirectionnel qui fonctionne comme un radiotéléphone avec un interrupteur à bouton. Avec le PTT, la communication ne peut voyager que dans une seule direction à un moment donné. TELUS l'offre par son service Mike au moyen de la technologie iDEN.

réseau à fibre optique : Fibres optiques de la grosseur d'un cheveu servant à transmettre des impulsions lumineuses. Les réseaux à fibre optique sont utilisés pour la transmission de grandes quantités de données entre ordinateurs ou de nombreuses conversations téléphoniques simultanées.

réseau IP : Réseau conçu au moyen de la technologie IP et du principe de qualité de service, qui sert de support fiable et efficace à tous les types de transmission, qu'il s'agisse de voix, de données ou d'images vidéo. Ce réseau permet à divers appareils sur IP et à des applications évoluées de communiquer entre eux sur un même réseau.

SCP (services de communications personnelles) : Services numériques mobiles de transmission de la voix, de données et de textes sur la bande de fréquences 1,9 GHz.

SMM (service de messagerie multimédia) : Service permettant aux clients du service mobile d'envoyer et de recevoir des messages contenant du texte formaté, des éléments graphiques, des photographies, des audioclips et des vidéoclips.

SMS (service de messages courts, d'après l'anglais *short messaging service*) : Service mobile de messagerie permettant la transmission de textes courts à partir ou à destination d'un appareil mobile numérique.

spectre : Gamme de radiofréquences électromagnétiques servant à transmettre du son, des données et des images vidéo. La capacité d'un réseau mobile est partiellement fonction de la part du spectre des fréquences qui est attribuée sous licence à l'entreprise de télécommunications et que celle-ci utilise.

spectre réservé aux SSFE (services sans fil évolués) : Spectre réservé aux SSFE dans les gammes de 1,7 et de 2,1 GHz qui est utilisé pour les services 4G en Amérique du Nord. Couramment utilisé dans les zones urbaines et suburbaines, son déploiement en zone rurale, peu peuplée, n'est pas économique.

tablette : Ordinateur portable à interface-écran tactile doté d'une connexion sans fil et/ou Wi-Fi. La tablette fusionne les caractéristiques et la portabilité d'un téléphone intelligent et la puissance d'un ordinateur portable.

téléphone intelligent : Appareil de communication mobile évolué qui offre des fonctions de messagerie textuelle, de courriel, de téléchargement de données multimédias et de réseau social en plus de la transmission de la voix. TELUS inclut dans cette catégorie l'iPhone, le BlackBerry, l'Android et d'autres appareils.

télévision sur IP (télévision sur protocole Internet) : Service de télédiffusion qui emploie un signal bidirectionnel de diffusion numérique transmis au moyen d'un réseau téléphonique commuté ou d'un autre réseau par une connexion à large bande en continu vers un boîtier décodeur dédié. La marque de commerce du service de TELUS est Télé OPTIK.

VDSL2 (ligne d'abonné numérique à très haut débit 2, d'après l'anglais *very high bit-rate digital subscriber line 2*) : Technologie à nœud optique permettant d'atteindre des débits de téléchargement de données accélérés allant jusqu'à 30 Mbps, ce qui permet quatre diffusions vidéo en continu simultanées dans une maison. Il est possible d'augmenter ces débits en reliant plusieurs lignes.

Vidéo sur demande : Technologie télévisuelle interactive qui permet aux clients d'avoir accès au contenu quand cela leur convient, soit en visionnant la programmation en temps réel, soit en la téléchargeant pour visionnement ultérieur. L'abonnement au service Video sur demande procure aux clients un accès illimité à la programmation à laquelle ils ont choisi de s'abonner.

voix sur IP (VoIP) : Transmission de signaux vocaux sur Internet ou un réseau IP.

Wi-Fi (d'après l'anglais *wireless fidelity*) : Nom commercial de la technologie de réseautage qui permet à l'utilisateur d'un appareil Wi-Fi de se brancher à Internet à partir d'un point d'accès sans fil.

WiMax : Norme de technologie sans fil qui permet les connexions sur large bande fixe à grande puissance sur de longues distances. La norme WiMax comporte aussi une variante mobile pouvant se substituer aux réseaux cellulaires, mais la variante mobile WiMax a suscité très peu d'intérêt à l'échelle mondiale.

Voir la rubrique 11 du rapport de gestion pour consulter les définitions financières.

RENSEIGNEMENTS À L'INTENTION DES INVESTISSEURS

Bourses et symboles des actions de TELUS

Bourse de Toronto

Actions ordinaires	T	CUSIP : 87971M103
Actions sans droit de vote	T.A	CUSIP : 87971M202

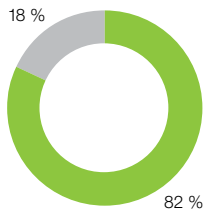
Bourse de New York

Actions sans droit de vote	TU	CUSIP : 87971M202

Membre de

- l'indice composé S&P/TSX
- l'indice social Jantzi
- l'indice télécommunications S&P/TSX
- l'indice Dow Jones de durabilité – nord-américain
- l'indice mondial Télécommunications MSCI
- l'indice S&P/TSX 60
- l'indice éthique FTSE4

PROPRIÉTÉ ESTIMATIVE DES ACTIONS PAR RÉGION[1]



Canada
États-Unis et autres

1 Actions ordinaires et actions sans droit de vote détenues le 31 décembre 2011 d'après les estimations de TELUS et de l'agent des transferts.

Observations sur les actions

- Les actions ordinaires et les actions sans droit de vote reçoivent le même dividende.
- Les actions ordinaires et les actions sans droit de vote ont les mêmes droits et privilèges, à l'exception des droits de vote.
- À l'assemblée annuelle extraordinaire du 9 mai 2012, les actionnaires auront l'occasion de voter pour l'élimination de la catégorie des actions sans droit de vote. La proposition de convertir chaque action sans droit de vote en une action ordinaire à raison de une pour une doit être approuvée aux deux tiers des voix exprimées par chaque catégorie ainsi que par le tribunal et les bourses.

Actionnaires inscrits[1]

	2011	2010
Actions ordinaires de TELUS	**30 616**	31 587
Actions sans droit de vote de TELUS	**27 281**	28 012

1 La Caisse canadienne de dépôt de valeurs (CDS), porteuse de titres pour le compte de nombreux établissements, compte pour un actionnaire inscrit. À la fin de 2011, TELUS comptait un total estimatif de plus de 225 000 actionnaires non inscrits dans les deux catégories d'actions.

Propriété au 31 décembre 2011

	Nombre d'actions détenues	Pourcentage du total
Régime d'achat d'actions des employés de TELUS	**7 977 416**	2,5
Actions ordinaires largement réparties	**167 069 968**	51,4
Actions sans droit de vote largement réparties	**149 801 327**	46,1
Total des actions en circulation	**324 848 711**	100,0

TELUS estime qu'environ 80 % de ses actions sont détenues par des investisseurs institutionnels et 20 %, par des investisseurs particuliers.

Faits nouveaux relatifs aux dividendes

En mai 2011, la société a annoncé qu'elle entend continuer d'augmenter les dividendes deux fois par année jusqu'en 2013, normalement déclarés en mai et en novembre, et qu'elle prévoit une hausse d'environ 10 % par année. Les décisions portant sur les dividendes demeureront soumises à l'évaluation et à la détermination de la situation financière et des perspectives de la société que fait le conseil chaque trimestre.

Les dividendes trimestriels de janvier et d'avril 2012 sont de 0,58 $, soit de 2,32 $ sur une base annualisée. En 2011, TELUS a augmenté le dividende à deux reprises, soit une progression de 10,5 % par rapport à l'année précédente. En février 2012, la société a déclaré une augmentation de 0,03 $ du dividende trimestriel payable le 3 juillet 2012 sur les actions ordinaires et les actions sans droit de vote, pour le faire passer à 0,61 $, une hausse de 5,2 %. Sur une base annualisée, c'est un dividende de 2,44 $ et une hausse de 10,9 % par rapport à un an auparavant.

Si la proposition visant à convertir les actions sans droit de vote en actions ordinaires, à raison de une pour une, est approuvée par toutes les instances requises et prend effet avant le 8 juin 2012, date de clôture des registres donnant droit au dividende de juillet, les porteurs inscrits à cette date qui détenaient auparavant des actions sans droit de vote recevront le même dividende de 0,61 $ que les autres porteurs d'actions ordinaires.

TELUS déclare que, à moins d'indication contraire, l'ensemble des dividendes trimestriels versés sur les actions ordinaires et les actions sans droit de vote depuis janvier 2006 sont des dividendes déterminés au sens du paragraphe 89(1) de la *Loi de l'impôt sur le revenu*. Aux termes de cette loi, les particuliers résidant au Canada peuvent avoir droit à des crédits d'impôt pour dividendes majorés qui réduisent l'impôt sur le revenu par ailleurs payable. L'exception à cet énoncé a trait aux dividendes payables le 1er avril 2007, parce qu'une tranche de 0,0025 $ des dividendes de 0,375 $ versés sur les actions ordinaires et les actions sans droit de vote ne correspondait pas à des dividendes déterminés.

TOTAL DES DIVIDENDES VERSÉS AUX ACTIONNAIRES (en millions de dollars)

Dividendes du quatrième trimestre indiqués à l'année de déclaration.

Régime de réinvestissement des dividendes et d'achat d'actions

Les investisseurs peuvent se prévaloir du réinvestissement automatique des dividendes pour acquérir des actions supplémentaires sans frais. Les actionnaires admissibles peuvent ainsi réinvestir automatiquement leurs dividendes dans des actions sans droit de vote supplémentaire acquises au cours du marché.

En date du 1er mars 2011, TELUS a repris les achats de ses actions sans droit de vote acquises aux termes du régime de réinvestissement des dividendes sur le marché libre, sans escompte sur leur cours.

Selon les modalités d'achat d'actions, les actionnaires admissibles peuvent, chaque mois, acheter des actions sans droit de vote de TELUS (au maximum 20 000 $ par année civile et au moins 100 $ par opération) au cours du marché sans acquitter de courtage ni de frais de service. Depuis le 1er mars 2011, les actions sans droit de vote acquises au moyen de paiements facultatifs en espèces ne sont plus des actions émises sur le capital autorisé mais sur le marché libre.

Si la proposition visant à convertir les actions sans droit de vote en actions ordinaires, à raison de une pour une, est approuvée par toutes les instances requises, ce régime de réinvestissement des dividendes et d'achat d'actions sera modifié pour que les achats et les émissions d'actions sans droit de vote portent dorénavant sur des actions ordinaires.

Dates prévues de publication des résultats et de versement des dividendes[1] en 2012

	Dates ex-dividende[2]	Dates de clôture des registres pour les dividendes	Dates de versement des dividendes	Dates de publication des résultats
Premier trimestre	7 mars	9 mars	2 avril	9 mai
Deuxième trimestre	6 juin	8 juin	3 juillet	3 août
Troisième trimestre	6 septembre	10 septembre	1er octobre	9 novembre
Quatrième trimestre	7 décembre	11 décembre	2 janvier 2013	8 février 2013

1 Les dividendes doivent être approuvés par le conseil d'administration.
2 Les actions acquises à partir de cette date ne donneront pas droit au dividende payable à la date de versement correspondante.

Données par action

	2011 (IFRS)	2010 (IFRS)	2009	2008	2007	2006	2005	2004
Bénéfice de base[1]	**3,76 $**	3,27 $	3,14 $	3,52 $	3,79 $	3,33 $	2,01 $	1,63 $
Dividendes déclarés[1]	**2,205 $**	2,00 $	1,90 $	1,825 $	1,575 $	1,20 $	0,875 $	0,65 $
Dividendes déclarés – en pourcentage du bénéfice de base	**59 %**	61 %	61 %	52 %	42 %	36 %	44 %	40 %
Flux de trésorerie disponibles[1,2]	**3,08 $**	2,93 $	1,53 $	1,13 $	4,18 $	4,19 $	3,74 $	3,29 $
Actions ordinaires								
Cours de clôture	**57,64 $**	45,48 $	34,11 $	37,17 $	49,44 $	53,52 $	47,86 $	36,22 $
Taux de rendement	**3,8 %**	4,4 %	5,6 %	4,9 %	3,2 %	2,2 %	1,8 %	1,8 %
Ratio cours/bénéfice	**15**	14	11	11	13	16	24	22
Actions sans droit de vote								
Cours de clôture	**54,64 $**	43,25 $	32,75 $	34,90 $	48,01 $	52,03 $	46,67 $	34,74 $
Taux de rendement	**4,0 %**	4,6 %	5,8 %	5,2 %	3,3 %	2,3 %	1,9 %	1,9 %
Ratio cours/bénéfice	**15**	13	10	10	13	16	23	21

1 Par action ordinaire et action sans droit de vote.
2 Pour consulter la définition de flux de trésorerie, voir la rubrique 11 du rapport de gestion qui figure dans le présent rapport.

Cours et volume des actions

Bourse de Toronto

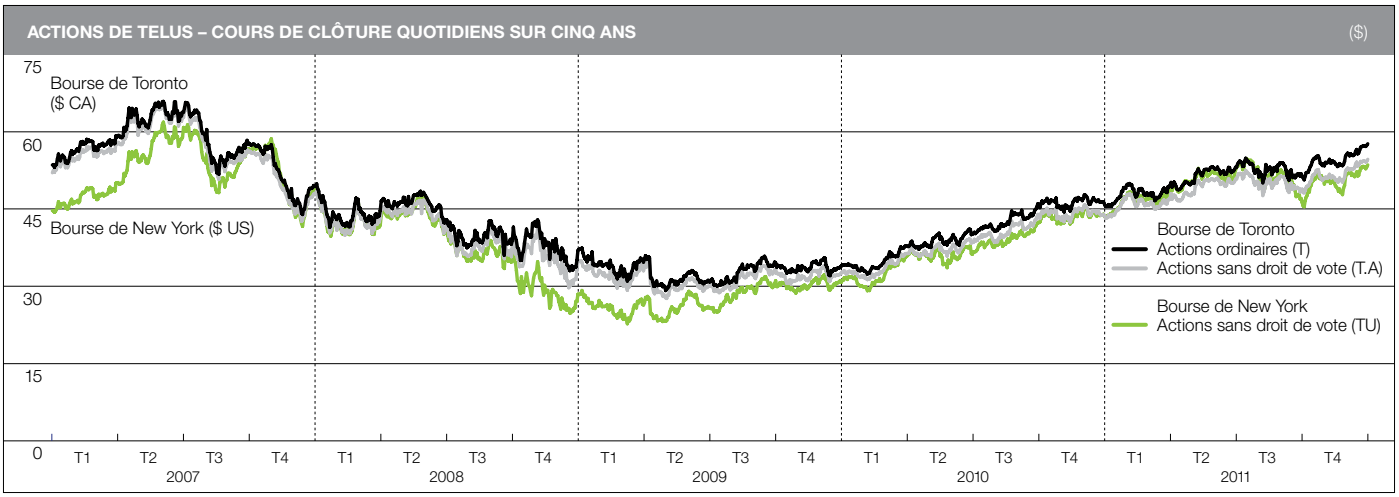
Actions ordinaires (T)					**2011**					2010
(en $ CA, sauf le volume)	**Année 2011**	**T4**	**T3**	**T2**	**T1**	Année 2010	T4	T3	T2	T1
Haut	**57,74**	**57,74**	**55,04**	**53,59**	**49,98**	48,00	48,00	46,19	41,31	38,09
Bas	**44,98**	**50,00**	**49,47**	**48,08**	**44,98**	32,03	44,05	39,99	36,80	32,03
Clôture	**57,64**	**57,64**	**51,35**	**53,10**	**49,57**	45,48	45,48	45,72	40,17	37,80
Volume (en millions)[1]	**145,8**	**39,7**	**38,9**	**32,5**	**34,7**	186,9	42,1	46,2	52,6	45,9
Dividendes déclarés (par action)	**2,205**	**0,58**	**0,55**	**0,55**	**0,525**	2,00	0,525	0,50	0,50	0,475

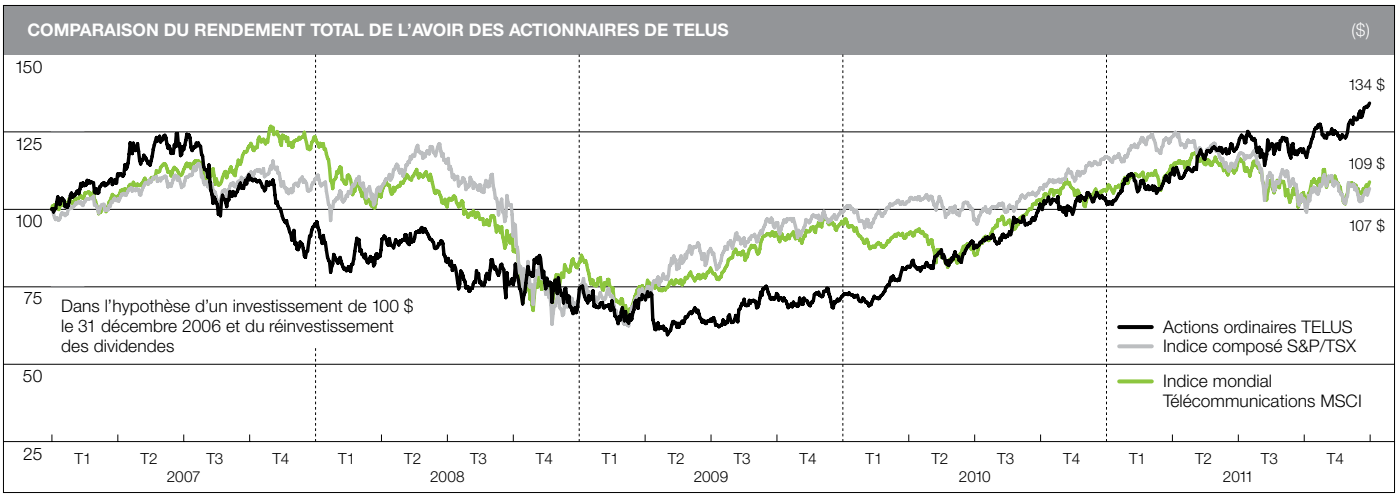
Actions sans droit de vote (T.A)					**2011**					2010
(en $ CA, sauf le volume)	**Année 2011**	**T4**	**T3**	**T2**	**T1**	Année 2010	T4	T3	T2	T1
Haut	**54,77**	**54,77**	**52,67**	**51,39**	**47,98**	45,90	45,90	44,06	39,51	36,64
Bas	**42,90**	**47,45**	**46,86**	**46,00**	**42,90**	30,90	42,02	38,40	35,42	30,90
Clôture	**54,64**	**54,64**	**48,85**	**50,82**	**47,10**	43,25	43,25	43,61	38,52	36,34
Volume (en millions)[1]	**80,1**	**24,3**	**21,4**	**15,6**	**18,7**	79,4	16,0	23,2	20,2	19,9
Dividendes déclarés (par action)	**2,205**	**0,58**	**0,55**	**0,55**	**0,525**	2,00	0,525	0,50	0,50	0,475

1 En outre, environ 68 millions d'actions ordinaires et 37 millions d'actions sans droit de vote ont été négociées au moyen de systèmes de négociation parallèle en 2011, comparativement à 57 millions d'actions ordinaires et à 28 millions d'actions sans droit de vote en 2010.

Bourse de New York

Actions sans droit de vote (TU)					**2011**					2010
(en $ US, sauf le volume)	**Année 2011**	**T4**	**T3**	**T2**	**T1**	Année 2010	T4	T3	T2	T1
Haut	**55,15**	**53,75**	**55,15**	**53,04**	**48,95**	45,72	45,72	42,95	38,32	36,09
Bas	**43,09**	**44,63**	**46,20**	**47,80**	**43,09**	28,86	41,22	35,95	33,00	28,86
Clôture	**53,55**	**53,55**	**46,24**	**52,60**	**48,49**	43,56	43,56	42,35	36,20	35,82
Volume (en millions)	**35,1**	**8,3**	**12,7**	**8,1**	**6,0**	33,2	6,9	8,1	10,3	7,9
Dividendes déclarés (par action)	**2,233**	**0,572**	**0,557**	**0,562**	**0,542**	1,943	0,519	0,483	0,477	0,464





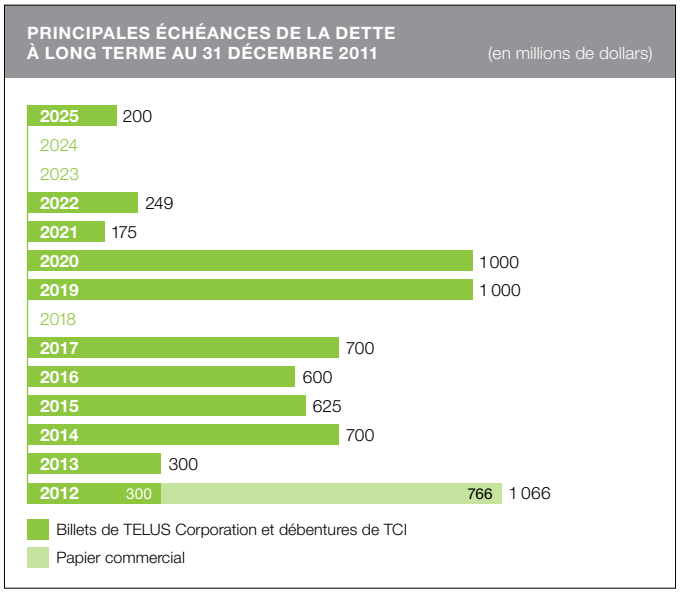
Billets de TELUS Corporation

Billets – $ CA	Taux	Montant	Échéance
Série CC	4,5 %	0,3 milliard de dollars	mars 2012
Série CB	5,0 %	0,3 milliard de dollars	juin 2013
Série CF	4,95 %	0,7 milliard de dollars	mai 2014
Série CE	5,95 %	0,5 milliard de dollars	avril 2015
Série CI	3,65 %	0,6 milliard de dollars	mai 2016
Série CD	4,95 %	0,7 milliard de dollars	mars 2017
Série CG	5,05 %	1,0 milliard de dollars	décembre 2019
Série CH	5,05 %	1,0 milliard de dollars	juillet 2020

La liste complète des billets, des débentures et des autres titres de créance de la société et de ses filiales cotés en bourse, ainsi que des renseignements détaillés sur ces titres, sont donnés dans la note 20 annexe aux états financiers consolidés.

Sommaire de l'évaluation du crédit

Au 31 décembre 2011	DBRS Ltd.	Standard & Poor's Rating Services	Moody's Investors Service	Fitch Ratings
TELUS Corporation				
Billets	A (bas)	BBB+	Baa1	BBB+
Papier commercial	R-1 (bas)	–	–	–
TELUS Communications Inc.				
Débentures	A (bas)	BBB+	–	BBB+



Activités ayant trait aux relations avec les investisseurs

Réunions et conférences	2011	2010
Conférences téléphoniques en webdiffusion visant :		
les résultats trimestriels et les objectifs	**5**	5
l'assemblée générale annuelle	**1**	1
Présentations et tournées à l'intention des investisseurs	**7**	5
Réunions avec les investisseurs	**167**	204

Afin de réduire les frais de déplacement et de gagner du temps, nous utilisons le système TelePresence de Cisco, système de vidéoconférence de haute définition, pour plusieurs de nos réunions avec les investisseurs qui ont lieu dans différents bureaux de TELUS au Canada.

Placements clés en 2011

- En mai, TELUS a émis des billets à 3,65 % d'une durée de 5 ans pour un produit de 600 millions de dollars. Ce produit, avec le papier commercial, a servi à rembourser 1,1 milliard de dollars de la créance à 8,5 % échéant en juin.
- En mai, TELUS a apporté des clarifications sur son modèle de croissance des dividendes. La société entend continuer d'augmenter les dividendes deux fois par année jusqu'en 2013, normalement déclarés en mai et en novembre, et elle prévoit une hausse à environ 10 % par année. Les décisions portant sur les dividendes demeureront soumises à l'évaluation et à la détermination de son conseil.
- Deux augmentations de dividendes ont été annoncées, faisant passer le dividende trimestriel à 0,58 $ (2,32 $ annuel), ce qui représente une hausse de 10,5 % par rapport à l'année précédente.
- Durant l'été, TELUS a conclu une entente de télécommunication avec le gouvernement de la Colombie-Britannique et en a étendu la portée. Ce contrat est évalué à 1 milliard de dollars sur une durée de 10 ans.
- En novembre, TELUS a obtenu de nouvelles facilités de crédit bancaire totalisant 2 milliards de dollars auprès d'un syndicat de 15 institutions financières.
- Au deuxième semestre, TELUS a entrepris la construction d'un réseau mobile de prochaine génération fondé sur la technologie LTE (évolution à long terme) dont le lancement est prévu en février 2012 dans les grands centres urbains du Canada.

Prix

- Le rapport annuel de TELUS a été classé huitième au monde par le *Annual Report on Annual Reports*, ce qui fait de TELUS la seule entreprise à avoir figuré parmi les dix premières pendant huit années consécutives.
- TELUS a remporté, pour la quatrième fois en cinq ans, les plus hauts honneurs lors de la remise de prix en matière d'information sur la gouvernance d'entreprise organisée par l'Institut Canadien des Comptables Agréés (ICCA) et a aussi reçu une mention d'honneur pour l'excellence de l'information sur le développement durable.
- TELUS a récolté le prix du meilleur rapport financier décerné par *IR Magazine Canada* pour l'année 2011 et l'année 2012.
- TELUS a été nommée par Mediacorp Canada :
  - l'un des 100 meilleurs employeurs au Canada pour la troisième année consécutive, pour l'année 2012;
  - l'un des meilleurs employeurs sur le plan de la diversité au Canada pour la troisième année consécutive, pour l'année 2011;
  - l'un des meilleurs employeurs au Canada pour les jeunes pour l'année 2011;
  - l'un des meilleurs employeurs pour les nouveaux Canadiens pour l'année 2011.
- TELUS s'est aussi classée parmi les dix cultures d'entreprise les plus admirées au Canada, selon Waterstone Human Capital (de 2009 à 2011).
- Parmi les autres distinctions en matière de responsabilité sociale des entreprises reçues par TELUS, soulignons le fait qu'elle ait été :
  - inscrite à l'indice Dow Jones de durabilité en Amérique du Nord pour la septième année consécutive;
  - nommée par Jantzi-Sustainalytics comme l'une des 50 grandes entreprises les plus socialement responsables au Canada pour la troisième année consécutive;
  - nommée l'une des 50 premières entreprises citoyennes au Canada pour l'année 2011, par Corporate Knights.
- TELUS a remporté le prix BEST attribué par l'*American Society for Training and Development* en ce qui à trait à l'apprentissage et au perfectionnement du personnel, pour la sixième année consécutive.

Liste des analystes qui suivent les actions de TELUS

En février 2012, 18 analystes de télécommunications suivaient TELUS. Pour obtenir une liste détaillée, consultez la fiche de l'investisseur à telus.com/investors.

Information destinée aux porteurs de titres à l'extérieur du Canada

Les dividendes en espèces versés aux actionnaires résidant dans un pays avec lequel le Canada a conclu une convention fiscale sont généralement assujettis à une retenue d'impôt des non-résidents de 15 %. Pour toute question à ce sujet, communiquez avec Computershare. Pour les investisseurs particuliers qui sont des citoyens ou des résidents des États-Unis, les dividendes trimestriels versés sur les actions ordinaires et les actions sans droit de vote de TELUS Corporation sont considérés comme des dividendes déterminés en vertu de l'*Internal Revenue Code* et pourraient bénéficier d'un traitement fiscal spécial aux États-Unis.

Système de réservation des actions ordinaires par des non-Canadiens

Aux termes des lois fédérales, le total des actions ordinaires d'une entreprise de télécommunications canadienne, y compris TELUS, qui peuvent être détenues par des non-Canadiens est limité à 33⅓ %. Un système de réservation veille au respect de cette limite et oblige les acquéreurs d'actions ordinaires qui sont des non-Canadiens à obtenir un numéro de réservation auprès de Computershare, en téléphonant au service de réservation au 1-877-267-2236 (sans frais) ou en envoyant un courriel à l'adresse telusreservations@computershare.com. Les acquéreurs sont avisés à l'intérieur d'un délai de deux heures s'ils peuvent obtenir des actions ordinaires. Il n'y a aucune restriction à la propriété des actions sans droit de vote.

Fusions et acquisitions – incidences pour les actionnaires

Emergis et Clearnet

Si vous détenez toujours des certificats d'actions d'Emergis ou de Clearnet, vous devez les déposer auprès de Computershare pour obtenir votre contrepartie.

BC TELECOM, TELUS et QuébecTel

Les actions ordinaires de BC TELECOM, de l'ancienne TELUS Corporation (avant la fusion) et de QuébecTel ne sont plus négociées sur un marché boursier. Si à la date d'échéance vous n'aviez pas procédé à l'échange de vos certificats d'actions, vous ne pouvez plus faire valoir de réclamation contre TELUS et vous n'avez plus aucun droit à l'égard de ces actions. Si vous avez des questions concernant les certificats d'actions non échangés, veuillez communiquer avec Computershare.

Pour les besoins du calcul des gains en capital, les dates d'évaluation et les cours sont les suivants :

(en dollars canadiens)	Date d'évaluation	Cours	Cours au moment de l'échange contre des actions de TELUS
BC TELECOM	22 décembre 1971	6,375	6,375
BC TELECOM	22 février 1994	25,250	25,250
TELUS avant la fusion	22 février 1994	16,875	21,710

Consulter le site telus.com/m&a pour plus de précisions sur l'effet des diverses fusions et acquisitions sur vos actions.

Livraison électronique des documents destinés aux actionnaires

Nous vous invitons à vous inscrire à la livraison électronique des informations de TELUS en visitant le site telus.com/electronicdelivery. La livraison électronique offre de nombreux avantages, notamment l'accès pratique, rapide et écologique aux documents importants de la société ainsi que la réduction des coûts d'impression et de service postal. Environ 46 000 de nos actionnaires reçoivent leurs renseignements par voie électronique.

Actionnaires inscrits

Les actionnaires inscrits peuvent consulter les documents de la société à l'adresse telus.com ou en s'inscrivant en ligne à l'adresse www.computershare.com/eDelivery. Si vous ne voulez pas recevoir de rapport annuel, vous pouvez transmettre votre décision :

- soit en téléphonant au 1-800-558-0046;
- soit en adressant un courriel à l'adresse telus@computershare.com, en y précisant votre nom et votre numéro de compte et en y indiquant que vous ne souhaitez pas recevoir de rapport annuel;
- soit en consultant le site Web de Computershare au www.computershare.com/eDelivery pour télécharger un exemplaire du formulaire de livraison électronique, le remplir et le poster à Computershare.

Actionnaires véritables

Les actionnaires qui détiennent leurs actions par l'intermédiaire d'un courtier en valeurs mobilières ou d'un établissement financier devraient se rendre sur le site Web investordeliverycanada.com ou communiquer avec leur conseiller en placements pour demander que les documents leur soient livrés par voie électronique.

Assemblée annuelle extraordinaire des actionnaires

L'assemblée annuelle extraordinaire aura lieu le mercredi 9 mai 2012 à 10 h (heure des Rocheuses) au Winspear Centre, situé au 4 Sir Winston Churchill Square, à Edmonton, en Alberta. Les actionnaires, où qu'ils se trouvent dans le monde, pourront suivre la diffusion vidéo et audio sur Internet. Les actionnaires qui ne peuvent assister à l'assemblée peuvent voter par Internet, par téléphone ou par la poste. Vous trouverez plus de renseignements à l'adresse telus.com/agm.

Renseignements

Si vous avez des questions sur l'un des éléments suivants :

- versement des dividendes ou régime de réinvestissement des dividendes et d'achat d'actions
- changement d'adresse et livraison électronique des documents destinés aux actionnaires
- transfert ou perte de certificat d'actions et liquidation d'une succession
- échange de certificats d'actions par suite d'une fusion ou d'une acquisition

Communiquez avec notre agent des transferts et agent comptable des registres :

Société de fiducie Computershare du Canada
1-800-558-0046 ou +1-514-982-7129 (à l'extérieur de l'Amérique du Nord)
courriel : telus@computershare.com
computershare.com

Si vous avez des questions sur l'un des éléments suivants :

- renseignements financiers ou statistiques supplémentaires
- événements concernant la société ou le secteur
- derniers communiqués de presse ou présentations à l'intention des investisseurs

Communiquez avec le Service des relations avec les investisseurs de TELUS :

John Wheeler
Vice-président, relations avec les investisseurs
1-800-667-4871 ou +1-604-643-4113 (à l'extérieur de l'Amérique du Nord)
courriel : ir@telus.com
telus.com/investors

Siège social de TELUS

555 Robson Street
Vancouver (Colombie-Britannique)
Canada V6B 3K9

téléphone	604-697-8044
télécopieur	604-432-9681

Renseignements généraux sur TELUS

Colombie-Britannique	604-432-2151
Alberta	403-530-4200
Ontario	416-279-9000
Québec	514-788-8050

Auditeurs

Deloitte & Touche s.r.l.

LigneÉthique

Dans le cadre de notre politique d'éthique, cette ligne téléphonique 24 heures sur 24 et multilingue prioritaire permet aux membres de l'équipe et à d'autres personnes de dénoncer confidentiellement des pratiques ou de déposer des plaintes concernant des questions comptables, de contrôles internes ou d'éthique, tout en gardant l'anonymat.

téléphone	1-888-265-4112
site Web	telus.ethicspoint.com

de plus en plus cyberprésents

Chez TELUS, nous exploitons la puissance d'Internet pour apporter aux Canadiens les meilleures solutions au foyer, au travail et pendant leurs déplacements. Voilà pourquoi nous consacrons beaucoup de temps et de ressources au développement de nos sites Web afin que vous y trouviez ce que vous cherchez lorsque vous en avez besoin.

Pour nos clients

Nous ne ménageons aucun effort pour vous faire passer en premier et pour que vous trouviez les renseignements qu'il vous faut.

- Pour nous, vous êtes au cœur de TELUS — **telus.com/vous**
- Gestion de votre compte de services résidentiel et mobile — **telusmobilite.com**
- Nos produits et services résidentiels — **telusquebec.com**
- Nos solutions d'affaires — **telus.com/affaires**
- Nouvelles, météo, annuaire, courriel Web TELUS et plus encore — **montelus.com**
- Réponses à vos questions sur la santé — **monreperesante.com**

Pour nos investisseurs

Demeurez au courant des dernières nouvelles concernant les investisseurs de TELUS et abonnez-vous aux avis par courriel en visitant telus.com/investors.

- Documents sur l'assemblée annuelle des actionnaires et procurations — **telus.com/agm**
- Rapport annuel de TELUS — **telus.com/rapportannuel**
- Réinvestissement des dividendes et régimes d'achats d'actions en détail — **telus.com/drisp**
- Abonnement à la livraison électronique des documents pour actionnaires — **telus.com/electronicdelivery**
- Derniers documents financiers trimestriels — **telus.com/quarterly**

Pour la collectivité

Nous donnons où nous vivons pour contribuer au soutien de nos collectivités et imprimer un réel effet social par nos pratiques commerciales et en ressources humaines.

- Rapport TELUS sur la responsabilité sociale de la société — **csr.telus.com/fr**
- Comment les clients nous aident à donner où nous vivons — **telus.com/communautaire**
- Comment les organismes caritatifs peuvent demander des fonds — **telus.com/communautaire**

POURQUOI INVESTIR DANS TELUS?

de plus en plus appréciés

TELUS est de plus en plus appréciée, parce qu'elle :

- suit avec brio depuis 2000 sa stratégie éprouvée axée sur la croissance du service mobile et de la transmission de données à l'échelle nationale, chapeautée par une équipe de direction chevronnée
- améliore notre réseau mobile évolué par la technologie LTE et met sur le marché un éventail plus large d'appareils afin d'offrir des débits de transmission de données bien plus rapides et une meilleure expérience client
- mise sur son approche client en toute simplicité pour améliorer sa position de chef de file dans le secteur du sans-fil
- procure une expérience divertissement au foyer hors pair grâce à Internet haute vitesse et Télé OPTIK, et stimule la croissance de la clientèle et des produits de ses activités grâce au regroupement de services de premier ordre
- vise une croissance des produits de ses activités (3 à 6 %) et du bénéfice par action (0 à 10 %) en 2012
- dégage de plus en plus de flux de trésorerie, sous l'impulsion de bénéfices opérationnels plus élevés qui permettent de financer les investissements dans l'infrastructure et le spectre et d'augmenter les dividendes à verser aux actionnaires
- dispose d'un modèle de croissance du dividende précis qui vise deux augmentations du dividende par an jusqu'en 2013, soit d'environ 10 % annuellement sous réserve de l'évaluation et de la décision du conseil de TELUS
- adhère à des politiques financières pour maintenir des notations du crédit élevées et l'accès aux marchés financiers
- communique une information financière, sur la gouvernance et sur le développement durable axée sur la transparence qui lui a permis de remporter plusieurs prix.

Vous pouvez facilement consulter le présent rapport en ligne sur votre ordinateur, tablette ou téléphone intelligent. Scannez le code ou visitez **telus.com/rapportannuel**.

This annual report is also available in English online at **telus.com/annualreport**.

En choisissant ce papier écologique, nous* :

- sauvons 331 arbres
- empêchons la production de 574 814 litres d'eaux usées
- éliminons 4 366 kilogrammes de déchets solides
- empêchons la production de 15 724 kilogrammes de gaz à effet de serre
- économisons 135 millions de BTU d'énergie.

*Chiffres fournis par St. Joseph Print. FSC® décline toute responsabilité concernant les calculs sur la conservation de ressources découlant du choix de ce papier.

fsc logo goes here

Imprimé au Canada Veuillez recycler

Garant des forêts intactes™

TELUS

le futur est simple™

TELUS Corporation

555 Robson Street, Vancouver (Colombie-Britannique) Canada V6B 3K9

téléphone 604-697-8044 **télécopieur** 604-432-9681 **telus.com**