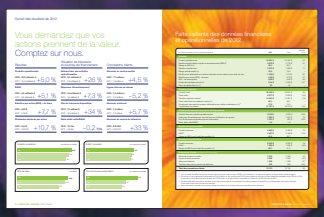
# VOUS êtes au cœur de TELUS

RAPPORT ANNUEL **2012**

TELUS

le futur est simple[MD]

# Table des matières

## Encart intégré, 1 à 5

**Revue de la société**
Ce que nous sommes, ce que nous offrons, un survol des résultats de 2012 et les objectifs pour 2013

## 18 à 19

**Investissement communautaire**
Ce que nous faisons pour donner où nous vivons

## 6 à 13

**Lettre du chef de la direction aux investisseurs**
Ce que TELUS fait pour mener sa stratégie de croissance avérée et placer le client au cœur de ses activités

## 20 à 28

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

## 14 à 17

**Aperçu des activités**
Rétrospective de nos activités mobiles et filaires

## 29 à 172

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


1/2 INCH GETS TRIMMED OFF FOR GATEFOLD

Ouvrez pour en savoir plus sur TELUS

**Avis relatif aux énoncés prospectifs**
Le présent document contient des énoncés portant sur des événements futurs ainsi que sur le rendement financier et le rendement opérationnel futurs prévus de TELUS qui sont prospectifs. Par leur nature, ces énoncés prospectifs exigent de la société qu'elle pose des hypothèses et peuvent comporter des risques et 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 2013, les hausses semestrielles du dividende prévues jusqu'en 2013 et les objectifs du chef de la direction concernant la croissance sur trois ans jusqu'en 2013 du bénéfice par action et des flux de trésorerie disponibles, à l'exclusion des éléments non récurrents comme les coûts liés à l'achat de spectre), des réserves et des facteurs de risque mentionnés dans le rapport de gestion commençant à la page 40 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**). En outre, rien ne garantit que la société procédera à une offre de rachat dans le cours normal des activités en 2013 ou qu'elle maintiendra le modèle de croissance de dividende après 2013. Sauf là où la loi l'exige, TELUS n'a ni l'intention ni l'obligation de mettre à jour ou de réviser ses énoncés prospectifs et se réserve le droit de modifier, en tout temps et à son appréciation, sa pratique actuelle relative à la mise à jour de ses cibles et indications annuelles.

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


© TELUS Corporation, 2013. 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.

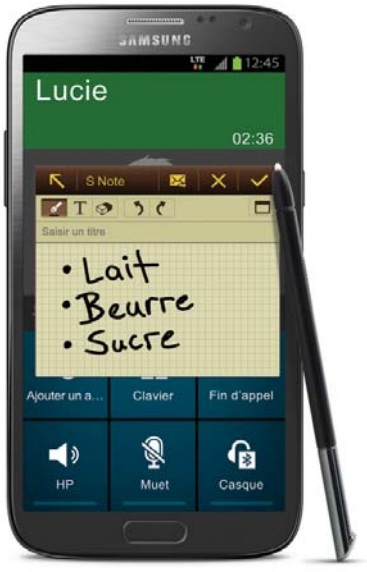
# Ce que nous sommes

TELUS, l'une des principales entreprises de télécommunications nationales au Canada, affiche des produits annuels de ses activités de 10,9 milliards de dollars et compte 13,1 millions de connexions clients, dont 7,7 millions d'abonnés au service mobile, 3,4 millions de lignes d'accès au réseau, 1,4 million d'abonnés à Internet et 678 000 clients de TELUS TV[MD]. TELUS offre un vaste éventail de produits et de services de communication, dont des services mobiles, données, protocole Internet (IP), voix, télévision, divertissement et vidéo. Convaincus de l'importance de donner où nous vivons, TELUS et les membres de son équipe, en poste et retraités, ont versé plus de 300 millions de dollars à des organismes caritatifs et sans but lucratif et donné 4,8 millions d'heures de leur temps aux collectivités locales depuis 2000.

| Survol | service mobile TELUS | service filaire TELUS |
|---|---|---|
| **Produits externes et croissance annuelle en 2012** | 5,85 milliards de dollars, une augmentation de 7,0 % | 5,08 milliards de dollars, une augmentation de 2,9 % |
| **Part des produits consolidés de TELUS** | 54 % | 46 % |
| **BAIIA et croissance annuelle en 2012** | 2,47 milliards de dollars, une augmentation de 13 % | 1,51 milliard de dollars, une baisse de 5,5 % |
| **Part du BAIIA consolidé de TELUS** | 62 % | 38 % |
| **Moteurs de l'industrie** | ▪ pénétration accrue du marché de la mobilité (actuellement estimée à 80 % au Canada)<br>▪ hausse de l'adoption et de l'utilisation des téléphones intelligents entraînant une croissance des produits tirés des données<br>▪ croissance rapide du commerce mobile et des services machine-machine, vidéo mobile et d'itinérance | ▪ acquisition d'une part croissante de clients du marché de l'Internet et du divertissement à l'aide de services IP<br>▪ offre de solutions aux entreprises dont les besoins technologiques sont complexes et en constante évolution<br>▪ atténuation des incidences de la concurrence et du remplacement des technologies grâce à la rentabilité |
| **Moteurs de l'entreprise de TELUS** | ▪ expansion du réseau 4G LTE afin de joindre plus de Canadiens<br>▪ offre des solutions Simplicité<br>▪ augmentation du revenu à long terme grâce à une plus grande fidélisation de la clientèle (faible désabonnement) et à une utilisation accrue<br>▪ maîtrise plus grande des coûts conjuguée à une amélioration de l'expérience client | ▪ offre de forfaits Ma Maison TELUS pour en donner plus aux clients<br>▪ croissance de Télé OPTIK[MC] et des services Internet haute vitesse<br>▪ investissement dans la technologie à large bande, de nouveaux services novateurs et la rentabilité<br>▪ adaptation aux besoins évolutifs de la clientèle d'affaires en solutions infonuagiques, en sécurité et en hébergement géré |

1/2 INCH GETS TRIMMED OFF FOR GATEFOLD

# Nos produits et services




## Service mobile

Partout au Canada, TELUS offre les solutions Simplicité[MD] voix et données à 7,7 millions de clients sur des réseaux mobiles pancanadiens de classe mondiale.

**Appareils et réseaux à la fine pointe :** Réseau 4G pancanadien desservant 99 % des Canadiens et offrant les technologies réseau 4G LTE, HSPA+ à l'échelle nationale, ainsi que CDMA et iDEN pour Mike[MD]. Nous offrons des téléphones intelligents, des clés Internet mobiles, des tablettes et des appareils Wi-Fi mobiles d'avant-garde

**Voix numérique :** Services postpayés, prépayés et Push to Talk[MD] de TELUS, et l'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.

## Service filaire

TELUS est l'entreprise de service local titulaire 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 télécommunication et des solutions TI aux entreprises de toutes tailles, y compris des solutions IP, voix, vidéo et données, des solutions gérées ainsi que des solutions d'impartition de centres de contact à des entreprises locales et internationales.

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

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

**TELUS TV :** Service de divertissement haute définition sur Télé OPTIK et TELUS TV Satellite[MD]. Télé OPTIK offre un vaste choix de contenu et des caractéristiques novatrices, dont l'ENP Multitélé, l'enregistrement à distance, la Télécommande intelligente OPTIK[MC] pour la navigation entre les chaînes avec un iPad ou un iPhone, le Xbox 360 comme décodeur et Télé OPTIK multiplateforme

**Réseaux et applications IP :** Réseaux IP de 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 conférences et webdiffusions par téléphone, vidéo ou Internet

**Solutions de centres de contact et d'impartition :** Solutions gérées, offrant une infrastructure sécurisée, 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, en Europe et en Asie

**Hébergement, infrastructure TI gérée et services nuagiques :** Disponibilité des télécommunications, réseaux, serveurs, bases de données, fichiers et applications assurée en tout temps, les applications vitales étant stockées dans les salles d'hébergement de TELUS dans tout le Canada

**Santé :** Solutions en gestion des demandes de règlement, technologie hospitalière et technologie hospitalière à domicile, dossiers patients informatisés et autres solutions en santé grâce à TELUS Santé.

# VOUS

## nous avez fait part de vos demandes et vous avez pu compter sur nous.

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.

# Vous demandez que vos actions prennent de la valeur. Comptez sur nous.

## Résultat

**Produits opérationnels**

**2012 : 10,9 milliards $**
2011 : 10,4 milliards $
+5,0 %

**BAIIA[1]**

**2012 : 4,0 milliards $**
2011 : 3,8 milliards $
+5,1 %

**Bénéfice par action (BPA) – de base**

**2012 : 4,05 $**
2011 : 3,76 $
+7,7 %

**Dividendes déclarés par action**

**2012 : 2,44 $**
2011 : 2,205 $
+10,7 %

## Situation de trésorerie et sources de financement

**Entrées liées aux activités opérationnelles**

**2012 : 3,2 milliards $**
2011 : 2,6 milliards $
+26 %

**Dépenses d'investissement**

**2012 : 2,0 milliards $**
2011 : 1,8 milliard $
+7,3 %

**Flux de trésorerie disponibles[1]**

**2012 : 1,3 milliard $**
2011 : 1,0 milliard $
+34 %

**Ratio dette nette/BAIIA**

**2012 : 1,6 fois**
2011 : 1,8 fois
–0,2 fois

## Connexions clients

**Abonnés au service mobile**

**2012 : 7,7 millions**
2011 : 7,3 millions
+4,5 %

**Lignes d'accès au réseau**

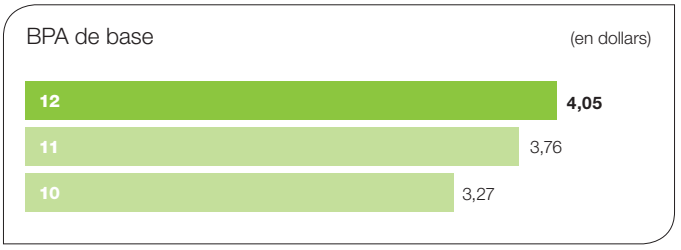
**2012 : 3,4 millions**
2011 : 3,6 millions
–5,2 %

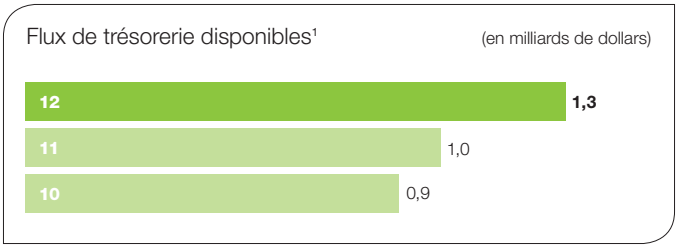
**Abonnés à Internet**

**2012 : 1,4 million**
2011 : 1,3 million
+5,7 %

**Abonnés au service de télévision**

**2012 : 678 000**
2011 : 509 000
+33 %



# Faits saillants des données financières et opérationnelles de 2012

| (en millions de dollars, sauf les montants par action) | 2012 | 2011 | Variation en % |
|---|---|---|---|
| **Résultat** | | | |
| Produits opérationnels | **10 921 $** | 10 397 $ | 5,0 |
| Bénéfice avant intérêts, impôts et amortissements (BAIIA)[1] | **3 972 $** | 3 778 $ | 5,1 |
| Marge du BAIIA (%) | **36,4** | 36,3 | – |
| Bénéfice opérationnel | **2 107 $** | 1 968 $ | 7,1 |
| Marge opérationnelle (%) | **19,3** | 18,9 | – |
| Bénéfice net attribuable aux actions ordinaires et aux actions sans droit de vote | **1 318 $** | 1 219 $ | 8,1 |
| Bénéfice par action (BPA) – de base | **4,05 $** | 3,76 $ | 7,7 |
| BPA – de base ajusté[2] | **3,99 $** | 3,66 $ | 9,0 |
| Dividendes déclarés par action | **2,44 $** | 2,205 $ | 10,7 |
| Ratio de distribution (en %)[1] | **63** | 62 | – |
| **Situation financière** | | | |
| Total de l'actif | **20 445 $** | 19 931 $ | 2,6 |
| Dette nette[1] | **6 577 $** | 6 959 $ | (5,5) |
| Total des capitaux investis[1] | **14 223 $** | 14 461 $ | (1,6) |
| Dette nette/total des capitaux investis (%) | **46,2** | 48,1 | – |
| Rendement des capitaux propres attribuables aux actions ordinaires (en %)[3] | **17,0** | 15,5 | – |
| Capitalisation boursière[4] | **21 157 $** | 18 274 $ | 15,8 |
| **Situation de trésorerie et sources de financement** | | | |
| Entrées liées aux activités opérationnelles | **3 219 $** | 2 550 $ | 26,2 |
| Dépenses d'investissement sauf les licences d'utilisation de spectre | **1 981 $** | 1 847 $ | 7,3 |
| Flux de trésorerie disponibles (avant dividendes)[1] | **1 331 $** | 997 $ | 33,5 |
| Ratio dette nette/BAIIA[1] | **1,6** | 1,8 | – |
| **Secteur du service mobile** | | | |
| Produits externes | **5 845 $** | 5 462 $ | 7,0 |
| BAIIA[1] | **2 467 $** | 2 186 $ | 12,9 |
| Marge du BAIIA sur le total des produits (%) | **41,9** | 39,7 | – |
| **Secteur du service filaire** | | | |
| Produits externes | **5 076 $** | 4 935 $ | 2,9 |
| BAIIA[1] | **1 505 $** | 1 592 $ | (5,5) |
| Marge du BAIIA sur le total des produits (%) | **28,7** | 31,2 | – |
| **Connexions clients** (en milliers au 31 décembre) | | | |
| Abonnés au service mobile | **7 670** | 7 340 | 4,5 |
| Lignes d'accès au réseau | **3 406** | 3 593 | (5,2) |
| Abonnés à Internet | **1 359** | 1 286 | 5,7 |
| Total des abonnés au service de télévision | **678** | 509 | 33,2 |
| **Total des connexions clients** | **13 113** | 12 728 | 3,0 |

1 Pour consulter les définitions de ces mesures (qui ne sont pas conformes aux PCGR), voir la rubrique 11 du rapport de gestion qui figure dans le présent rapport.
2 À l'exclusion d'un ajustement fiscal favorable de 0,04 $ l'action et d'un profit net de 0,02 $ l'action réalisé sur le projet de réaménagement résidentiel Jardin TELUS en 2012. 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.
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.

# Vous voulez des résultats. Comptez sur nous.

Chez TELUS, nous croyons qu'il faut fixer chaque année des objectifs financiers et adopter des politiques 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 2012 par rapport à nos objectifs consolidés initiaux. L'atteinte de trois des quatre objectifs s'explique par la croissance marquée des produits tirés du service mobile et des données et par les marges plus élevées dégagées du service mobile. L'objectif concernant les dépenses d'investissement n'a pas été atteint. En effet, des investissements importants ont dû être consacrés à l'expansion et au maintien de nos réseaux, notamment pour soutenir la croissance de la clientèle.

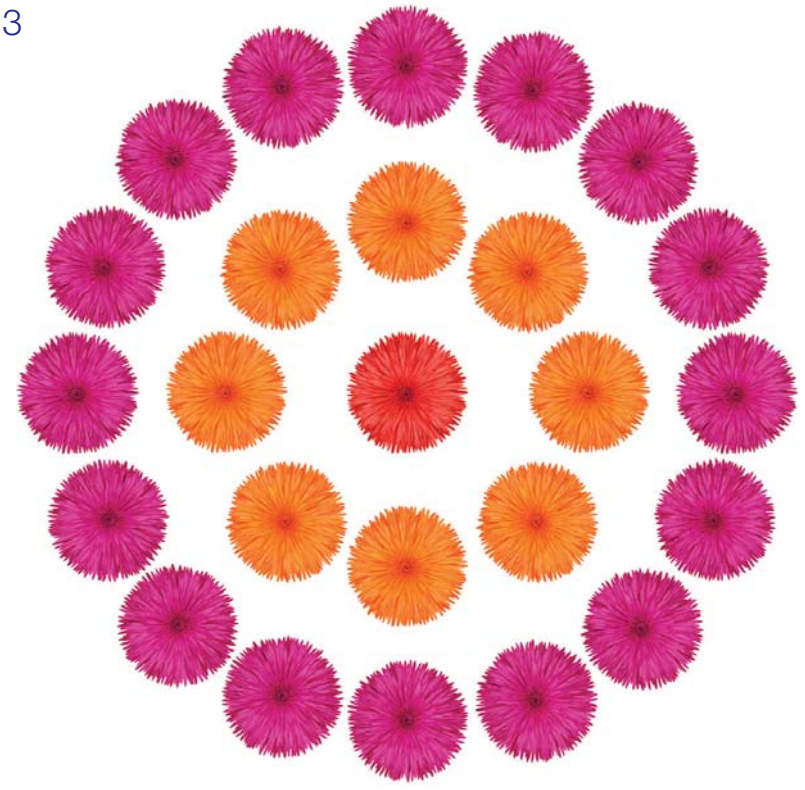
| Chiffres consolidés | Résultats de 2012 et croissance | Objectifs initiaux de 2012 et croissance | Résultat |
|---|---|---|---|
| Produits | 10,92 milliards de dollars<br>5,0 % | 10,7 à 11,0 milliards de dollars<br>3 à 6% | ✓ |
| BAIIA | 3,97 milliards de dollars<br>5,1 % | 3,8 à 4,0 milliards de dollars<br>1 à 6 % | ✓ |
| Bénéfice par action (BPA) – de base | 4,05 $<br>7,7 % | 3,75 $ à 4,15 $<br>0 à 10 % | ✓ |
| Dépenses d'investissement | 1,98 milliard de dollars<br>7,3 % | environ 1,85 milliard de dollars | ✖ |

✓ Objectif atteint ✖ Objectif non atteint

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 révisée dans la fourchette de 65 % à 75 % des bénéfices durables sur une base prospective. TELUS a révisé sa ligne directrice concernant le ratio de distribution, qui prendra effet pour les dividendes déclarés en 2013, en raison de l'application d'une norme comptable révisée.

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

# Objectifs pour 2013



Les objectifs financiers consolidés pour 2013 de TELUS s'inscrivent dans la poursuite de la mise en œuvre de notre stratégie bien établie et fructueuse de croissance nationale axée sur le service mobile et les données. Au cours des trois dernières années, nous avons atteint trois de nos quatre objectifs financiers consolidés. Pour plus de renseignements et pour une description exhaustive des objectifs financiers et des hypothèses pour 2013, consulter la rubrique 1.5 du rapport de gestion dans le présent rapport.

Produits (en milliards de dollars)

| | |
|---|---|
| **13 Objectif** | **11,4 à 11,6** |
| **12** | **10,92** |
| 11 | 10,40 |

Augmentation visée de 4 à 6 % grâce à la forte croissance de la transmission de données mobile et filaire

BAIIA (en milliards de dollars)

| | |
|---|---|
| **13 Objectif** | **3,95 à 4,15** |
| **12** | **3,86** |
| 11 | 3,67 |

Croissance visée de 2 à 8 % surtout grâce au secteur mobile

BPA de base (en dollars)

| | |
|---|---|
| **13 Objectif** | **3,80 à 4,20** |
| **12** | **3,69** |
| 11 | 3,48 |

Augmentation visée de 3 à 14 % grâce à la croissance du BAIIA

Dépenses d'investissement (en milliards de dollars)

| | |
|---|---|
| **13 Objectif** | **environ 1,95** |
| **12** | **1,98** |
| 11 | 1,85 |

Maintien des investissements dans les réseaux dans le but de soutenir la croissance de la clientèle et les nouvelles technologies

Ces objectifs pour 2013 sont donnés sous réserve de l'avis relatif aux énoncés prospectifs figurant à la page 40 du présent rapport.
Les objectifs de 2013 et les données comparatives de 2012 pour le BAIIA et le BPA tiennent compte des incidences qu'aura l'application de la norme comptable révisée IAS 19, *Avantages du personnel*.

# Vous êtes au cœur de TELUS

Les clients sont au cœur de notre culture, de nos priorités d'investissement et de 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, nous distinguant ainsi de la concurrence.

# Vous demandez des résultats. Comptez sur nous : Vous êtes au cœur de TELUS chaque jour.

En rétrospective, 2012 a été une autre année exceptionnelle pour votre société. TELUS a accompli beaucoup et surmonté divers écueils. Nos investissements stratégiques dans la technologie et les services filaires et mobiles à large bande, jumelés à l'engagement indéfectible de notre équipe à faire passer les clients d'abord, nous distinguent de la concurrence. Une exécution opérationnelle impeccable et un rendement financier vigoureux en sont le résultat et créent à leur tour une valeur exceptionnelle pour nos investisseurs, nos clients, les membres de notre équipe et les collectivités que nous servons.

## Créer de la valeur pour les investisseurs

Le rendement de TELUS a produit trois ans de forte croissance du dividende et du cours de l'action. Durant cette période, notre rendement total pour l'actionnaire de 121 pour cent a nettement devancé le rendement moyen de seulement 23 pour cent de nos homologues canadiens et mondiaux et de 15 pour cent de la Bourse de Toronto.

Ce rendement supérieur, nous l'avons obtenu en mettant résolument nos clients au cœur de nos initiatives. En 2012, nous avons augmenté de 385 000 le total des connexions clients qui est passé à 13,1 millions. Cela comprenait l'ajout de 331 000 clients au service mobile, de 169 000 clients au service de télévision et de 84 000 connexions Internet haute vitesse. Nos clients sont de plus en plus fidèles à TELUS : notre taux de désabonnement mensuel de 1,09 pour cent pour le service mobile postpayé est le plus bas du secteur, notre clientèle des services de télévision et d'Internet haute vitesse nous est fidèle et les pertes de lignes d'accès téléphonique ralentissent.

En 2012, notre rendement se mesure par la croissance de cinq pour cent du total des produits (attribuable à une croissance d'au moins dix pour cent des produits tirés de la transmission des données mobile et filaire), la croissance de huit pour cent du bénéfice par action (BPA) et l'impressionnante hausse de 34 pour cent des flux de trésorerie disponibles. Nous venons en tête du secteur pour la croissance des produits tirés du service mobile, les revenus à long terme par client, la croissance des produits de la transmission des données filaire, les nouveaux abonnés au service de télévision et les ajouts à Internet haute vitesse.

Darren Entwistle accompagné des présidents des comités d'investissement communautaire TELUS – Nini Baird de Vancouver, Mel Cooper de Victoria et Nancy Greene Raine de Thompson Okanagan. En 2012, nos 11 comités d'investissement communautaire TELUS du Canada et 3 comités internationaux ont versé 5,6 millions de dollars à 500 projets caritatifs locaux comme Jeneece Place, fondée par la mécène des jeunes Jeneece Edroff.

Nos vigoureux flux de trésorerie disponibles de 1,3 milliard de dollars nous permettent de donner corps à notre modèle de croissance du dividende annoncé en mai 2011. Nous nous étions alors engagés à produire des augmentations biannuelles du dividende de l'ordre de 10 pour cent par année jusqu'à la fin de 2013 si le conseil d'administration y consentait. Nous avons déjà concrétisé quatre des six augmentations visées et notre dividende annualisé est maintenant de 2,56 $, en hausse de 10,3 pour cent par rapport à l'an dernier. À notre prochaine assemblée des actionnaires de mai, nous comptons donner plus de précisions sur le modèle de croissance du dividende TELUS pour les trois prochaines années et nos intentions concernant les programmes pluriannuels de rachat d'actions.

## Gagner votre confiance par la transparence, l'équité et la bonne gouvernance

J'aimerais exprimer toute ma gratitude à nos actionnaires pour leur soutien massif à l'échange de nos actions sans droit de vote. Notre projet était parfaitement adapté aux actionnaires, il améliorait la négociabilité et la liquidité et représentait un autre

succès à notre actif en matière de gouvernance, conférant de pleins droits de vote à tous les actionnaires.

Lorsque nous avons annoncé le projet en février 2012, la valeur des deux catégories d'actions a bondi en un seul jour de 678 millions de dollars, ce qui démontrait un bel appui de la part des investisseurs. À la suite de cette annonce, un fonds spéculatif de New York, Mason Capital, a discrètement acquis 19 pour cent des actions ordinaires de TELUS et simultanément vendu à découvert presque autant d'actions ordinaires et sans droit de vote. Cette tactique, connue comme vote sans exposition économique, donnait beaucoup trop de poids au vote de Mason alors que son intérêt économique dans TELUS était presque nul. Il aurait eu beau jeu d'engranger des millions de dollars s'il arrivait à creuser l'écart entre les cours des deux catégories d'actions en faisant échouer le projet.

À notre assemblée de mai, face à la tactique de vote sans exposition économique de Mason, TELUS a retiré le projet. Dans un souci de préserver la valeur accrue, nous étions déterminés à présenter un autre projet d'échange à raison d'une action pour une et nous l'avons fait en août. Ce deuxième projet exigeait l'approbation de 50 pour cent des porteurs d'actions ordinaires et des deux tiers des porteurs d'actions sans droit de vote. En octobre, à notre deuxième assemblée des actionnaires, nous avons battu des records d'assistance et l'échange a été approuvé à 62,9 pour cent dans la catégorie actions ordinaires et à 99,5 pour cent dans la catégorie actions sans droit de vote. Si l'on exclut le bloc de votes de Mason, les porteurs de 84,4 pour cent des actions ordinaires étaient pour le projet.

En décembre, la Cour suprême de la C.-B. donnait son aval et en janvier, Mason renonçait à sa bataille juridique, ce qui nous a permis de réaliser l'échange au début de février 2013. Nous disposons maintenant d'une seule catégorie regroupant 326 millions d'actions ordinaires qui se négocient à la Bourse de New York pour la première fois.

# Les clients d'abord

Faire passer les clients d'abord demeure la priorité absolue de votre société. Nous veillons à procurer la meilleure expérience client de notre secteur que nous mesurons à l'aune de la probabilité que nos clients recommandent nos produits et services. Notre objectif : Devenir la société la plus recommandée sur les marchés où nous offrons nos services.

Nous avançons à grand pas en demeurant à l'écoute de nos clients et en suivant leurs commentaires. À la fin de l'année, 72 pour cent de notre clientèle de consommateurs (deux pour cent de plus que l'an dernier) et de petites et moyennes entreprises (16 pour cent de plus que l'an dernier) ont dit qu'ils recommanderaient probablement TELUS.

### Notre approche client en toute simplicité

Notre équipe ne ménage aucun effort pour tirer des leçons des commentaires du client et passer à l'action pour s'améliorer de jour en jour.

Parce que nous sommes résolus à améliorer l'expérience client, nous avons fait évoluer notre concept Simplicité en mettant en œuvre plusieurs forfaits et fonctions innovateurs qui donnent au client la valeur qu'il recherche et rend l'achat d'un téléphone chez TELUS plus simple, plus équitable et simplement axé vers le futur. Nous avons donc lancé des forfaits Appels et textos illimités et des forfaits de partage de données qui permettent aux clients de partager le lot de données entre abonnés et appareils de leur forfait. Nous avons été les premiers à éliminer les frais de mise en service pour les nouveaux abonnements et leur renouvellement et avons radicalement simplifié notre grille tarifaire, tenant ainsi notre promesse de procurer des tarifs équitables et transparents.

Nos clients tirent parti de l'expertise de notre équipe en participant à des séances individuelles au Centre de formation TELUS[MC], où ils peuvent découvrir comment tirer le maximum de leur appareil intelligent.

Ces améliorations s'ajoutent aux nombreuses autres que nous avons apportées, comme l'élimination de frais administratifs supplémentaires sur nos forfaits Simplicité, le lancement de nos forfaits Flex, les avis d'utilisation de données, les forfaits voyages sans souci et l'ajout de l'afficheur et du répondeur dans les forfaits de base de TELUS. Nous avons également simplifié le

prix des appareils dans nos contrats pluriannuels : le client peut changer d'appareil pour un plus récent en tout temps s'il paie le solde qu'il doit sur son téléphone.

### Installations, appareils et réseaux évolués

Notre réseau 4G LTE, lancé au début de 2012, est un parfait exemple de notre promesse d'offrir aux clients le service mobile le plus rapide de l'heure sur les appareils dernier cri comme le iPhone 5, le Samsung Galaxy S III et le BlackBerry Z10. Au cours de 2012, nous avons étendu ce réseau pour atteindre plus des deux tiers des Canadiens.

Nous avons aussi poursuivi l'expansion et la mise à niveau de notre réseau filaire à large bande, pour offrir plus de capacité, plus de vitesse et plus de couverture à plus de collectivités. À la fin de 2012, notre couverture Télé OPTIK haute définition à large bande touchait plus de 2,4 millions de foyers en C.-B., en Alberta et dans l'Est du Québec.

En outre, nous avons investi dans deux nouveaux centres de données Internet intelligents (CDI) qui viennent soutenir les perspectives de croissance infonuagique pour les clients des services mobile et filaire. Le CDI de Rimouski, au Québec, a été inauguré en 2012 et celui de Kamloops, en C.-B., devrait être prêt vers la mi-2013. Affichant un rendement énergétique à 80 pour cent meilleur que celui de la plupart des centres de données traditionnels, nos CDI sont parmi les plus performants à l'échelle mondiale et les plus sécurisés et fiables du secteur.

### Évolution du service Télé OPTIK

Au cours de 2012, nous avons ajouté de nombreuses nouvelles chaînes HD et plusieurs applications novatrices qui procurent à nos clients une expérience télé hors pair. Voilà pourquoi la forte

demande pour Télé OPTIK se maintient et pousse les ventes de notre service Internet haute vitesse complémentaire. En chiffres globaux, ces services nous font gagner un terrain appréciable.

TELUS est le fournisseur de services de télévision affichant la plus grande croissance au Canada et un leader mondial du secteur qui offre de nouvelles applications novatrices comme :

- La Télécommande intelligente OPTIK qui permet aux clients de naviguer entre les chaînes avec leur téléphone intelligent ou tablette au lieu de consulter le guide télé classique
- L'enregistrement à distance qui permet aux abonnés de programmer et de gérer leur ENP avec leur tablette, leur portable ou leur appareil intelligent lorsqu'ils ne sont pas chez eux
- OPTIK multiplateforme qui permet aux clients de voir les programmes de télé et leurs émissions sur demande avec leur appareil mobile, leur tablette et leur portable
- Multivue qui permet aux clients de suivre quatre émissions en même temps, une dans une fenêtre principale et les trois autres dans des fenêtres plus petites.

Des applications comme celles-ci, et la capacité d'utiliser Twitter et Facebook tout en suivant son émission de télé sans interruption, prouvent l'utilité de l'intégration des services mobile et filaire et nous aident à nous distinguer sur le marché.

### Des solutions pour petites et moyennes entreprises

Parce que les petites et moyennes entreprises (PME) clientes sont au cœur de TELUS, nous les aidons à atteindre de nouveaux sommets. Notre objectif : offrir à nos 250 000 PME clientes du Canada des solutions simples, fiables et intégrées.

En mai, nous avons lancé la garantie Liberté sur mesure[MC] qui donne l'assurance aux clients que leur entreprise demeure branchée. Elle procure une sauvegarde mobile 4G haute vitesse en cas d'interruption de service, des lignes téléphoniques d'une clarté sonore impeccable sur notre réseau national fiable, la liberté de modifier ou de bonifier leurs services et un soutien 24 heures.

La garantie est un prolongement de l'ensemble d'affaires Liberté sur mesure[MC] qui permet aux clients de regrouper leurs services téléphonique, Internet et mobile du bureau en une seule solution flexible, simple et économique. Lancé vers la fin de 2010 en réponse aux commentaires des clients, cet ensemble simplifie les forfaits que nous offrons, permet de changer d'appareil en tout temps pour le plus récent, annule les contrats à long terme et regroupe les services sur une facture.

Pour simplifier davantage les tarifs du service mobile, nous avons créé les forfaits ÉquiPartage TELUS qui permettent aux PME clientes d'optimiser l'utilisation voix et données en laissant leurs employés partager une cagnotte de minutes d'appels et d'appels interurbains et de mégaoctets de données.

## Nos engagements
## Les clients d'abord

Nous prenons en charge chaque expérience client

Nous travaillons en équipe unie pour respecter nos promesses

Nous tirons des leçons des commentaires des clients et passons à l'action pour nous améliorer de jour en jour

Nous sommes courtois, serviables et attentionnés.

Reconnaissant les besoins uniques des PME clientes, nous avons ouvert 10 Boutiques d'affaires TELUS à Victoria, à Vancouver et à Toronto en 2012 et comptons en ouvrir d'autres en 2013. Ces boutiques exposent nos solutions mobiles et filaires entièrement intégrées et donnent l'occasion aux propriétaires d'entreprise d'essayer des produits et services novateurs sur place en consultation privée.

### Occasions et défis en soins de santé

L'équipe TELUS est résolue à transformer les soins de santé par l'innovation technologique. C'est elle qui peut résoudre l'énigme de la viabilité financière pour les gouvernements et les Canadiens, améliorer la santé des patients et accentuer la prévention. Nous avons investi plus de 1 milliard de dollars au cours des cinq dernières années, et notamment dans plusieurs grandes et petites acquisitions. Aujourd'hui, plus de 1 500 membres de l'équipe œuvrent dans ce secteur. Nous gagnons du terrain dans ce créneau et sommes passés maîtres en télésoins à domicile, en dossiers médicaux électroniques et dossiers de santé personnels et en services de gestion de santé des consommateurs, des prestations de maladie et des médicaments. En 2012, nos produits tirés de ce secteur étaient d'environ 500 millions de dollars et nous prévoyons les augmenter.

Au cours de l'année, nous avons enrichi notre stratégie par deux acquisitions marquantes. En octobre, TELUS a acquis KinLogix, le plus important et le plus dynamique fournisseur de dossiers médicaux électroniques (DME) infonuagiques du Québec, après l'acquisition en février de Wolf Medical Systems, chef de file de l'Ouest du Canada en solutions DME infonuagiques. Ces acquisitions s'inscrivent dans TELUS Solutions cliniques, notre branche qui aide les médecins à coordonner et à échanger l'information rapidement en toute sécurité avec leurs équipes étendues, leurs patients et la famille des patients.

Toujours en 2012, TELUS a conclu un contrat avec les services de santé de l'Alberta, le premier du genre au Canada, pour monter une solution électronique de dossiers de santé personnels (DSP) pour l'ensemble des résidents de l'Alberta. Cette solution permet aux Albertains de rassembler, de stocker et de gérer facilement l'information sur leur santé et celle de leurs familles dans un environnement en ligne sûr et sécurisé. Elle permet également de faire circuler rapidement l'information des DSP dans le continuum de santé, que ce soit à la clinique, à l'hôpital ou à la maison.

Pour soutenir davantage notre investissement en santé, TELUS Entreprise de risque explorera en 2013 des perspectives de placement dans de jeunes entreprises pouvant compléter notre objectif de transformation des soins de santé.

## Mobilisation des membres de l'équipe

Pour la deuxième année consécutive, nous avons enregistré une remarquable hausse de l'indice global de mobilisation de notre équipe de 10 pour cent qui passe à 80 pour cent, selon notre sondage annuel. Cette hausse s'inscrit à la suite de l'impressionnante hausse de 13 pour cent de 2011. Selon notre administrateur de sondages indépendant, la mobilisation chez TELUS est la meilleure du Canada et se classe dans le un pour cent de tête mondial pour les employeurs comptant plus de 15 000 employés.

En outre, Waterstone Human Capital a encore classé votre société parmi les 10 cultures d'entreprise les plus admirées au Canada, ce qui nous qualifie pour l'intronisation à son prestigieux panthéon où seules six sociétés canadiennes ont réussi à y accéder.

Nous croyons que la mobilisation accrue de l'équipe améliore l'expérience client et augmente la probabilité que nos clients nous recommandent. Je souligne qu'en 2012 les plaintes de clients de TELUS ont baissé de 13 pour cent, alors que le nombre global de plaintes dans le secteur a augmenté de 35 pour cent d'après le Commissaire aux plaintes relatives aux services de télécommunications.

Ces réalisations traduisent notre essor sur le marché et notre détermination à souscrire à notre esprit d'équipe qui nous amène à demeurer à l'écoute des suggestions des membres de première ligne et à demeurer fidèle à nos engagements Les clients d'abord indiqués dans l'encadré.

## Pour nos collectivités

Notre équipe demeure résolue à s'investir dans le développement de collectivités saines, dynamiques et durables. Notre devise est simple : Nous donnons où nous vivons. En 2012, TELUS et les membres de l'équipe, en poste ou à la retraite, ont donné 44 millions de dollars à des organismes communautaires et caritatifs et 570 000 heures aux collectivités locales. Depuis 2000, TELUS et les membres de l'équipe, en poste ou à la retraite, ont contribué par plus de 300 millions de dollars à des organismes caritatifs et sans but lucratif et consacré 4,8 millions d'heures au service de collectivités locales. Depuis 2005, les 11 comités d'investissement communautaire TELUS du Canada et 3 comités internationaux ont versé 36 millions de dollars à 2 800 projets caritatifs locaux.

Au diapason avec notre volonté de donner où nous vivons tout en assurant la prospérité de notre entreprise, de nombreux clients nous ont aidés dans nos campagnes Appareils pour

la cause[MD] et Télé pour la cause[MD]. Ces campagnes lancées sur certains marchés nous permettent de verser à des organismes caritatifs locaux des dons fondés sur la vente de téléphones intelligents et du service Télé OPTIK. Grâce au soutien de nos clients, nous avons participé par plus de 9,5 millions de dollars à des projets communautaires locaux depuis 2010.

En 2012, nous avons continué à miser sur l'éducation pour que les jeunes puissent réaliser leur plein potentiel et laisser leur marque dans nos collectivités. Voilà pourquoi TELUS soutient Unis pour l'action. Il s'agit d'un événement annuel de responsabilisation des jeunes tenu par Enfants Entraide qui réunit les jeunes et des conférenciers et artistes de renommée internationale dans le but d'inspirer les jeunes à l'action locale. Nous soutenons Unis pour l'action depuis son inauguration et avons contribué par plus de 3 millions de dollars aux initiatives d'Enfants Entraide depuis 2006. En 2012, nous nous sommes engagés encore plus en devenant le cocommanditaire en titre national d'Unis pour l'action.

En 2013, nous accentuerons notre partenariat avec Enfants Entraide en mettant en œuvre à l'échelle nationale un programme destiné aux écoles secondaires. Les enseignants pourront s'en servir pour sensibiliser les élèves à l'importance de contribuer au bien-être de leur collectivité et les inspirer à passer à l'action et à laisser leur marque dans leurs collectivités.

Grâce à de telles initiatives, nous avons pu remporter en 2012 l'un des premiers Prix du Premier ministre pour le bénévolat à avoir été décernés et le prix de l'Entreprise philanthropique de l'année décerné par l'Association des professionnels en philanthropie – Chapitre du Québec. Ces prix s'inscrivent dans le prolongement de la mention d'entreprise philanthropique la plus remarquable au monde décernée en 2010 par la même association à TELUS, première entreprise canadienne à l'avoir méritée.

## Perspectives et enjeux

Votre société jouit d'une excellente position pour tirer parti des perspectives à mesure que nous gagnons du terrain dans un milieu concurrentiel qui évolue rapidement.

En tant qu'acteur principal du secteur, nous devons demeurer vigilants à l'évolution de la réglementation et à l'orientation du gouvernement. TELUS est reconnue à Ottawa comme interlocuteur crédible qui favorise des solutions équilibrées à l'échelle du secteur, résolument à l'avantage des clients.

Nous comptons faire l'acquisition de spectre supplémentaire aux prochaines enchères d'Industrie Canada pour combler les besoins croissants des clients en communications. Il nous faut du spectre de la bande de 700 MHz pour soutenir notre croissance et étendre le service 4G LTE haute vitesse au Canada rural et contribuer ainsi à combler le fossé numérique entre zones rurales et urbaines. Notre excellent bilan et notre pouvoir d'emprunt à faible taux nous placent aux premières loges pour les enchères prévues en 2013 et 2014.

Si les produits tirés de la transmission des données filaire augmentent, ceux tirés des services d'appels traditionnels à marge élevée baissent. Nous misons sur l'essor des services Télé OPTIK et Internet pour compenser ce déclin. Mais nous continuons à perdre des lignes téléphoniques au profit de la concurrence et du service mobile. Voilà pourquoi l'efficience opérationnelle nous a amené à annoncer en février la mise

# Priorités d'entreprise de 2013

Nos priorités d'entreprise guident notre équipe à faire progresser notre stratégie de croissance nationale. Voici nos priorités de 2013 :

- Tenir la promesse : le futur est simple de TELUS en faisant passer les clients d'abord et en méritant notre place dans le secteur comme société que les clients recommanderaient en toute probabilité
- Redoubler d'effort pour améliorer notre efficience opérationnelle, alimentant ainsi notre capacité d'investir dans notre future croissance
- Promouvoir notre culture axée sur le maintien de l'avantage concurrentiel
- Creuser notre avantage concurrentiel par une technologie d'avant-garde dans les réseaux à large bande, les centres de données Internet, l'informatique et les applications clients
- Façonner par une exécution irréprochable et une rentabilité impeccable la position de chef de file de TELUS sur les marchés d'affaires et du secteur public qu'elle a choisis
- Accroître la position de chef de file de TELUS dans l'information sur la santé en misant sur la technologie pour améliorer la santé des Canadiens.

en œuvre d'un programme de bonification du bénéfice pour soutenir des améliorations du BAIIA annuel de 250 millions de dollars d'ici 2015. Pour 2013, ce programme se reflète dans l'augmentation de 56 pour cent de nos coûts de restructuration qui passent à 75 millions de dollars et de nos bénéfices cibles, ce qui englobe une nette amélioration de la tendance du BAIIA tiré de notre secteur filaire.

Pour nous aider à saisir les occasions et les enjeux propres à notre secteur, votre société s'est fixé pour 2013 les priorités d'entreprise indiquées ci-dessus.

## Vous êtes au cœur de TELUS

Nous savons que les clients font des choix et nous sommes résolus à devenir la société la plus recommandée sur les marchés où nous offrons nos services. Nous sommes déterminés à toujours offrir un excellent service à nos clients et à nous distinguer de la concurrence.

Les perspectives de 2013 sont bonnes. Voilà pourquoi nous visons les tranches supérieures de nos prévisions : une hausse des produits d'au moins cinq pour cent, du BAIIA de huit pour cent et du BPA de 14 pour cent. Nous prévoyons également des flux de trésorerie vigoureux qui sous-tendent la viabilité financière des dépenses d'investissement, des acquisitions du spectre et de la hausse des dividendes. Ces objectifs sont donnés sous réserve d'hypothèses importantes présentées dans le rapport de gestion et sont assujettis dans leur totalité à la mise en garde concernant les énoncés prospectifs qui y figure.

Il y a deux ans, je vous avais fait part de la croissance que j'entrevois 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 coûts liés à l'achat de spectre. Ces objectifs ont été atteints à la fin de 2012. D'ailleurs, pour la quatrième année consécutive, je recevrai l'intégralité de mon salaire annuel en espèces de 2013 sous forme d'actions de TELUS, m'alignant ainsi aux intérêts de plus de 300 000 actionnaires.

Pour moi, il n'y a aucun doute que notre concept Les clients d'abord, jumelé à la foi inébranlable dans notre stratégie de croissance nationale et aux initiatives d'efficience à l'échelle de la société, devrait nous aider à obtenir de forts résultats opérationnels et financiers. En d'autres mots : créer par la même occasion encore plus de valeur à long terme pour nos investisseurs, nos clients, les membres de l'équipe et les collectivités que nous servons.

Merci de votre soutien indéfectible.

Darren

Darren Entwistle
Membre de l'équipe TELUS
Le 27 février 2013

# Vous demandez des solutions simples. Comptez sur nous.

## Rétrospective 2012

| Produits | Abonnés | BAIIA | Revenus à long terme par client |
|---|---|---|---|
| +7 % | +331 000 | +13 % | +590 $ |

## Aperçu du secteur

- La croissance du secteur de la mobilité s'est poursuivie au Canada en 2012, marquée par l'ajout de plus de 1,2 million de nouveaux abonnés et l'augmentation des produits de cinq pour cent
- L'adoption des téléphones intelligents et l'utilisation accrue des services de données, qu'il s'agisse de l'accès aux réseaux sociaux, à Internet ou à du contenu vidéo, sont autant de facteurs déterminants de cette croissance
- En 2012, il est estimé que les produits tirés des services de données mobiles ont augmenté de plus de 25 pour cent et ont dépassé 6,8 milliards de dollars au Canada, compensant ainsi la baisse des produits tirés des services vocaux causée par une utilisation réduite de ces services et la concurrence par les prix
- Les dépenses d'investissement du secteur se maintiennent à mesure que les entreprises de télécommunications bien établies étendent leurs réseaux LTE urbains et se dotent de sites cellulaires additionnels pour répondre à la demande croissante de services de données
- Le pouvoir d'attraction des téléphones intelligents évolués exerce une pression sur les coûts d'acquisition et de rétention
- La concurrence demeure forte dans les services postpayés. Les entreprises de télécommunications établies et leurs marques défensives offrent un plus grand choix d'appareils ainsi que de nouveaux forfaits, dont des forfaits voix illimitée et de partage de données. Les entreprises plus récentes étendent leur zone de couverture et misent sur des prix fortement réduits pour attirer de nouveaux abonnés

## Rendement de TELUS

- Nous avons prospéré dans ce marché concurrentiel grâce à notre approche-client Simplicité nous permettant de proposer des offres attrayantes et des téléphones intelligents évolués qui tirent parti de notre vaste réseau 4G pancanadien
- Les produits que nous tirons du service mobile ont augmenté de sept pour cent en 2012 grâce à l'ajout net de 331 000 abonnés et à une augmentation du revenu moyen par abonné de 2,2 pour cent
- Les produits que nous tirons du service de données mobile ont augmenté de 27 pour cent pour atteindre plus de 2,1 milliards de dollars
- Nous avons réussi à faire passer à 66 pour cent la part de nos clients abonnés aux services postpayés qui utilisent des téléphones intelligents alors qu'elle était de 53 pour cent en 2011
- Profitant de la croissance des produits, d'une réduction de notre taux de désabonnement des services postpayés, soit le taux le plus faible du secteur à 1,09 pour cent, et de l'attention soutenue que nous portons à l'efficacité, les bénéfices opérationnels se sont raffermis
- Nous avons généré des revenus à long terme par client de plus de 4 100 $, soit les plus élevés du secteur
- La marge du BAIIA du service mobile a augmenté de 42 pour cent

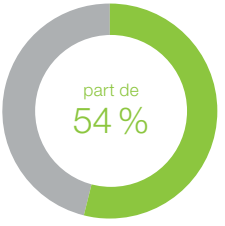
## En 2012, nous avons :

- encore tenu la promesse : le futur est simple de TELUS, grâce à nos forfaits Simplicité et à l'attention que nous portons à l'amélioration de l'expérience client
- offert des débits de transfert de données encore plus rapides et étendu notre portefeuille d'appareils en mettant notre technologie 4G LTE à la disposition de près de 24 millions de Canadiens
- augmenté, grâce à des acquisitions et à l'ouverture de nos boutiques concepts de nouvelle génération, le nombre de réseaux de distribution et en avons amélioré la qualité
- étendu le programme Centre de formation TELUS pour aider les clients à tirer le maximum de leur téléphone intelligent
- amélioré les services d'itinérance offerts à nos clients à la faveur d'offres plus flexibles et plus transparentes, ayant recours notamment à des avis d'utilisation et à plus d'ententes avec des partenaires
- amélioré l'offre de services de Koodo[MD] en proposant une meilleure sélection de téléphones intelligents et de forfaits simplifiés et ainsi atteint le premier rang au chapitre de la satisfaction de la clientèle dans un sondage réalisé par J.D. Power
- inscrit aux services postpayés de grande valeur 414 000 nouveaux clients, ce qui fait passer le nombre de clients à 6,54 millions.

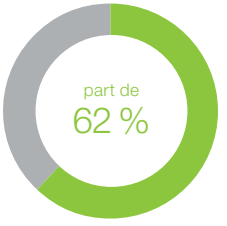
## En 2013, nous comptons :

- continuer à faire passer nos clients d'abord et à rendre leur expérience meilleure de jour en jour, en tenant compte de la probabilité qu'ils nous recommandent
- étendre la technologie 4G LTE à d'autres marchés canadiens
- continuer à promouvoir l'adoption des téléphones intelligents et à stimuler la demande pour des applications et le service de données grâce à notre approche Simplicité, qui nous permet de proposer des remplacements en tout temps et des séances du Centre de formation TELUS
- accroître notre part de marché à l'échelle nationale dans le secteur des petites et moyennes entreprises
- augmenter nos produits tirés de l'itinérance en créant des liens avec des entreprises étrangères, en perfectionnant nos capacités et en rendant ce service plus abordable
- miser pour nos activités mobiles sur une croissance des produits et du BAIIA pouvant atteindre respectivement huit pour cent et neuf pour cent.

Résultats de 2012 – service mobile
(part de TELUS après consolidation)

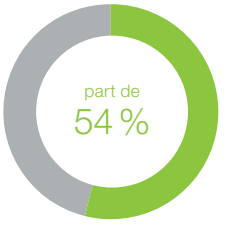



**produits opérationnels (externes)**
5,85 milliards de dollars

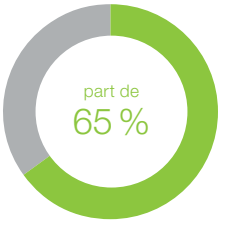



**BAIIA**
2,47 milliards de dollars

Objectifs pour 2013 – service mobile[1]
(part de TELUS après consolidation)




**produits opérationnels (externes)**
6,2 à 6,3 milliards de dollars




**BAIIA**
2,575 à 2,675 milliards de dollars

1 Consulter l'avis relatif aux énoncés prospectifs qui figure à la page 40 du présent rapport.

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

# Vous demandez ce qu'il y a de mieux pour votre foyer. Comptez sur nous.

## Rétrospective 2012

| Produits | Produits tirés des données | Abonnés du service télé | Abonnés du service Internet haute vitesse |
|---|---|---|---|
| +3 % | +12 % | +169 000 | +84 000 |

## Aperçu du secteur

- Le marché des communications filaires est demeuré très concurrentiel en 2012. Les produits tirés des services traditionnels à marge élevée, comme la téléphonie locale et interurbaine, n'ont cessé de diminuer au profit des services mobile, données et voix sur IP (VoIP). Toutefois, la croissance des nouveaux services de données et Internet a compensé pour cette baisse
- La télévision par IP demeure un secteur de croissance déterminant pour les sociétés de télécommunications qui gagnent ainsi des parts de marché au détriment des sociétés de télévision par câble et par satellite
- Avec les avancées technologiques, des concurrents qui ressortent du lot, comme Netflix, font leur apparition, laissant entrevoir la possibilité d'un service de télévision sans câble
- Certaines sociétés, dont les câblodistributeurs, continuent d'élargir leurs offres de transmission de données et leur débit, intensifiant ainsi la concurrence dans les marchés des particuliers et des petites et moyennes entreprises (PME)
- En réaction, les sociétés de télécommunications étendent leurs réseaux à fibres optiques, augmentant ainsi le débit et la couverture de leurs services de divertissement, et mettent en œuvre des solutions IP novatrices pour le marché des affaires
- Dans le secteur de la grande entreprise, la migration vers des services infonuagiques IP intégrés et gérés se poursuit
- Les entreprises de service local établies doivent être de plus en plus rentables pour compenser la baisse des marges associées aux services traditionnels.

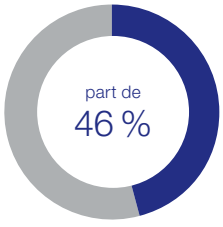
## Rendement de TELUS

- Sur le marché résidentiel, nos importants investissements technologiques nous ont permis d'offrir aux clients un divertissement au foyer de qualité supérieure grâce au service Télé OPTIK, fourni par nos réseaux avancés à large bande
- Nos services groupés constituent un facteur clé de différenciation concurrentielle et, en 2012, ils ont entraîné de nombreux branchements aux services Internet haute vitesse et Télé OPTIK et ont ralenti le nombre de pertes de lignes d'accès résidentielles. Cependant, les offres de lancement musclées et les rabais sur les services groupés demeurent courants, car les câblodistributeurs concurrents défendent leurs bases d'abonnés
- Nous offrons des solutions d'affaires ciblant certaines grandes entreprises et certains segments du secteur public dans l'ensemble du pays. Pour le marché des PME, nous offrons des solutions mobile et filaire intégrées fiables
- Les produits que nous tirons du service filaire ont augmenté de trois pour cent en 2012 en raison d'une hausse des services de données et du succès des services groupés. TELUS est l'une des rares entreprises de service local établies au monde à avoir enregistré une hausse à l'égard de ces services en 2012
- Une baisse des produits tirés des services traditionnels à marge élevée a entraîné une baisse de la marge du BAIIA pour le service filaire qui s'établit à 29 pour cent.

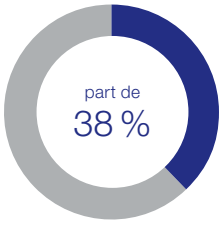
# En 2012, nous avons :

- étendu notre réseau à large bande pour joindre plus de 2,4 millions de foyers en Colombie-Britannique, en Alberta et dans l'Est du Québec, la grande majorité de ces foyers étant desservie par une technologie permettant d'offrir un accès Internet d'un débit pouvant atteindre 25 mégabits par seconde (Mbps) et quatre chaînes de télévision simultanément
- ajouté plus de fonctions novatrices à Télé OPTIK, comme OPTIK multiplateforme, Multivue et Télécommande intelligente OPTIK, tout en améliorant notre offre de contenu
- élargi la base d'abonnés à notre service télé de 33 pour cent, ce qui représente 169 000 nouveaux abonnés, faisant ainsi passer le nombre total d'abonnés à 678 000
- simplifié notre offre de produits intégrés aux PME, notamment grâce à des forfaits à partager entre employés, et avons étendu notre réseau de distribution en y ajoutant 10 nouvelles Boutiques d'affaires TELUS
- fait l'acquisition de deux fournisseurs de dossiers médicaux informatisés (DMI) infonuagiques de premier plan pour accélérer l'adoption de solutions en DMI en vue d'améliorer le système de soins de santé du Canada
- inauguré un nouveau centre de données Internet intelligent au Québec et commencé la construction d'un deuxième en C.-B. tous deux dédiés aux services infonuagiques à l'échelle nationale, dont l'investissement total est de 150 millions de dollars
- fait progresser les produits tirés du service filaire de données de 318 millions de dollars, soit de 12 pour cent.

Résultats de 2012 – service filaire
(part de TELUS après consolidation)




**produits opérationnels (externes)**
5,08 milliards de dollars

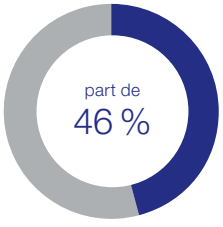



**BAIIA**
1,51 milliard de dollars

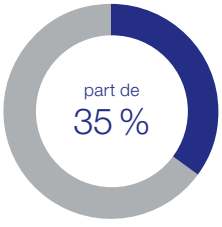
# En 2013, nous comptons :

- continuer d'améliorer l'expérience client en simplifiant les produits et en améliorant le service à la clientèle et la qualité
- améliorer le débit et les fonctionnalités de notre réseau avancé à large bande
- ajouter des services novateurs pour stimuler la croissance des services Télé OPTIK et Internet, tout en augmentant les produits tirés des données et la rentabilité
- stimuler les ventes auprès des entreprises et des PME grâce à une couverture et à une connectivité améliorées, à des offres simples et ciblées et à un service à la clientèle de grande qualité
- accroître le nombre de Canadiens ayant recours à nos solutions novatrices en technologie de soins de santé, comme les DMI des patients, des hôpitaux et des médecins
- miser pour nos activités filaires sur une croissance des produits et du BAIIA pouvant atteindre respectivement quatre pour cent et cinq pour cent.

Objectifs pour 2013 – service filaire[1]
(part de TELUS après consolidation)




**produits opérationnels (externes)**
5,2 à 5,3 milliards de dollars




**BAIIA**
1,375 à 1,475 milliard de dollars

1 Consulter l'avis relatif aux énoncés prospectifs qui figure à la page 40 du présent rapport.

Écoutez la télé partout et en tout temps sur votre ordinateur, tablette ou téléphone intelligent grâce à Télé OPTIK multiplateforme. Visitez **telus.com/tvonthego**.

# Vous voulez changer les choses. Comptez sur nous.

Notre concept d'investissement communautaire de donner où nous vivons nous permet de faire passer les collectivités d'abord. Nous y arrivons en investissant dans des programmes qui laissent une empreinte bénéfique et durable dans la vie des autres. Notre stratégie d'investissement communautaire mise sur l'éducation des jeunes pour leur donner les moyens d'améliorer leur qualité de vie et leur permettre de s'épanouir. Notre mécénat est basé sur l'innovation et le soutien aux jeunes grâce à la technologie.

## Nous soutenons la jeunesse pour changer les choses

TELUS a élargi son partenariat avec Enfants Entraide grâce à un co-parrainage de cinq ans à l'échelle nationale d'Unis pour l'action regroupant des événements tenus partout au Canada visant à encourager les jeunes à être porteur de changements dans leur collectivité et partout dans le monde. Plus de 90 000 jeunes sont attendus aux événements d'Unis pour l'action qui auront lieu dans sept villes canadiennes au cours de l'année scolaire 2012–2013.

En outre, TELUS a versé 750 000 $ à Enfants Entraide lors de sa campagne Appareils pour la cause, en remettant 25 $ pour chaque vente de téléphone intelligent Samsung Galaxy S III ou Samsung Ace Q dans certaines collectivités.

## Vous souhaitez que nous appuyions nos collectivités

Les comités d'investissement communautaire de TELUS confient aux responsables locaux le soin de prendre les décisions philanthropiques, car ils connaissent leur collectivité et sont les mieux placés pour y agir concrètement. Ces comités ont comme but de distribuer des subventions aux organismes caritatifs sur le terrain qui parrainent les jeunes de la communauté. Ils privilégient les projets qui reposent sur des innovations technologiques et sociales tangibles.

L'an dernier, les 11 comités d'investissement communautaire de TELUS partout au Canada ont versé 5,3 millions de dollars à des organismes caritatifs locaux et ont appuyé 466 projets.

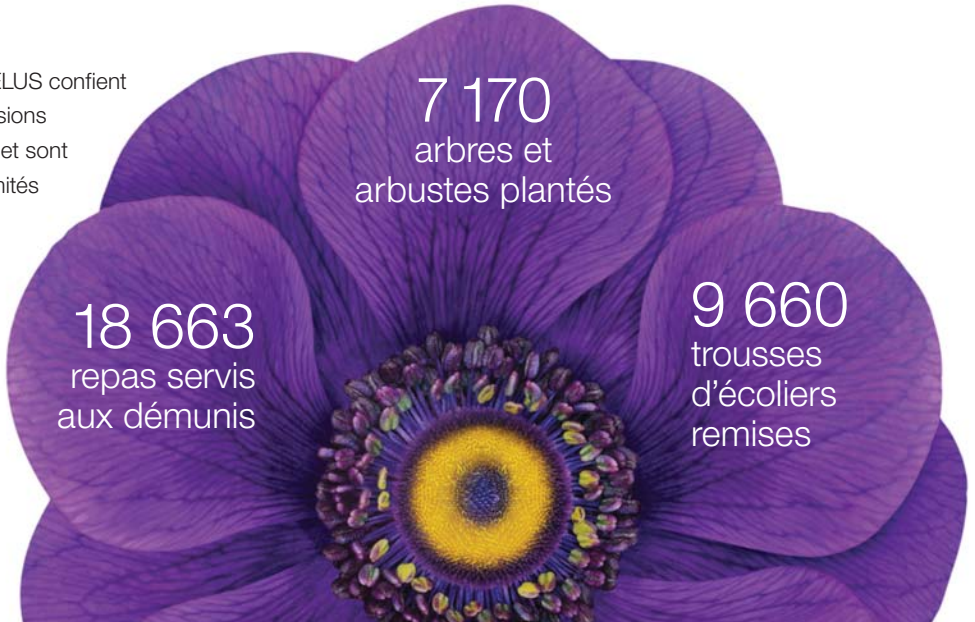
De plus, nos trois comités internationaux, au Guatemala, au Salvador et aux Philippines, ont versé 300 000 $ à des organismes caritatifs locaux et ont appuyé 40 projets communautaires.

## Nous donnons de notre temps à la collectivité

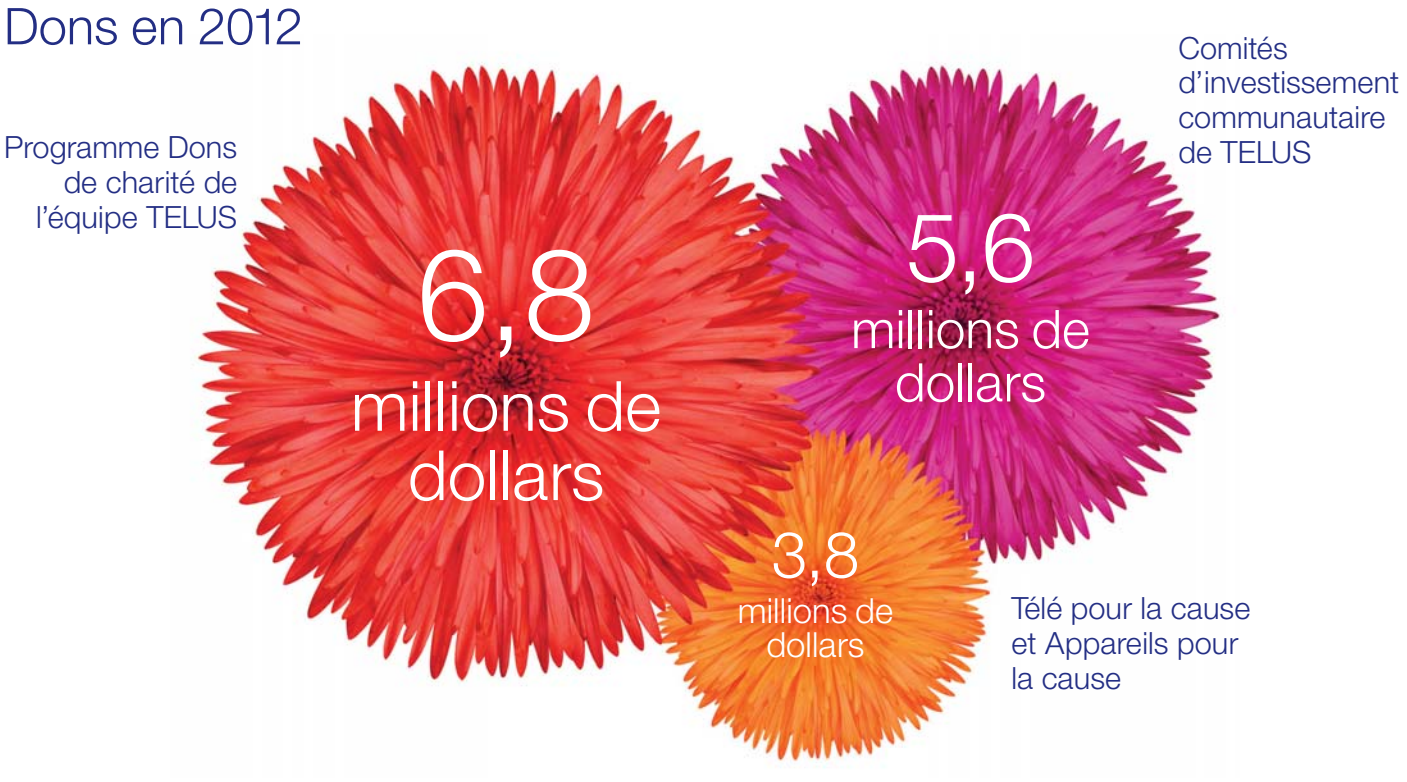
Pour la septième Journée du bénévolat de TELUS[MD] annuelle, un record de 12 500 membres de l'équipe, en poste et retraités, parents et amis partout au Canada ont joint leurs efforts pour participer à 400 activités, dont la distribution de repas aux sans-abri, le tri de denrées pour des banques alimentaires et la plantation d'arbres dans des parcs des environs. Depuis la première Journée du bénévolat de TELUS en 2006, 65 000 bénévoles ont participé à 1 650 activités organisées par TELUS pour améliorer leur collectivité.

La Journée du bénévolat de TELUS a aussi été tenue aux Philippines, au Salvador, au Guatemala, aux États-Unis et au Royaume-Uni. Plus de 5 900 membres de l'équipe TELUS ont participé à huit événements, dont la rénovation d'écoles dans des milieux défavorisés, la construction de maisons, la coordination de missions médicales et la plantation d'arbres.

## Journée du bénévolat de TELUS



# Dons en 2012




Les Ambassadeurs communautaires de TELUS[MD] donnent de leur temps et mettent leurs talents à profit pour venir en aide aux démunis. En 2012, nos Ambassadeurs, notamment des membres de l'équipe TELUS, en poste et retraités, bénévoles dans 21 clubs partout au Canada, ont donné plus de 67 000 articles personnels, comme des trousses d'écoliers et des sacs contenant des produits de soins essentiels pour les bébés.

## Notre équipe aussi veut changer les choses

TELUS participe de longue date au programme Imagine Canada et verse ainsi chaque année plus de un pour cent de son bénéfice avant impôt à des organismes caritatifs. En 2012, TELUS, et les membres de l'équipe TELUS en poste ou retraités, a versé 44 millions de dollars, ou 2,5 pour cent de son bénéfice avant impôt, à des organismes caritatifs et sans but lucratif.

La participation et la mobilisation de l'équipe TELUS constituent un aspect essentiel de ses initiatives philanthropiques. 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 2012, nous avons ainsi versé 6,8 millions de dollars à plus de 2 800 organismes caritatifs.

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. De plus, après 200 heures de bénévolat d'un membre retraité au cours d'une année, TELUS verse 400 $. En 2012, TELUS a ainsi versé 660 000 $ à des organismes caritatifs canadiens et à des organismes de sport sans but lucratif, et nos membres en poste et retraités ont consacré 570 000 heures au bénévolat.

## Nous vous aidons à partager

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.

Nous avons aussi recours à des initiatives de marketing liées à des causes qui permettent à nos clients de soutenir des organismes caritatifs locaux dans certaines régions lorsqu'ils s'abonnent à Télé OPTIK ou qu'ils achètent des téléphones intelligents et d'autres appareils. En 2012, TELUS a versé 1,7 million de dollars à 19 projets communautaires locaux en Colombie-Britannique et en Alberta dans le cadre de ses campagnes Télé pour la cause. Nous avons également versé 2,1 millions de dollars à 22 projets en Colombie-Britannique, en Alberta, en Ontario et au Canada atlantique dans le cadre de nos campagnes Appareils pour la cause.

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

# Vous avez des questions. Nous avons les réponses.

**JOSH BLAIR**
Vice-président à la direction, Ressources humaines et Chef des affaires de l'entreprise

**Qu'est-ce que votre équipe et vous faites pour faire passer les clients d'abord?**

Notre équipe des ressources humaines a placé en tête de liste de ses priorités notre concept Les clients d'abord qu'elle infuse dans tous les aspects de la culture d'entreprise de TELUS. En comprenant les besoins de nos clients, en concevant nos programmes incitatifs et de reconnaissance et en préparant un milieu de travail convivial pour attirer et conserver les meilleurs talents, nous guidons TELUS dans ses aspirations : s'imposer comme la société la plus recommandée dans les marchés où nous offrons nos services.

**Comment vous renseignez-vous sur les besoins de vos clients?**

Prenez par exemple notre programme Plus près du client : Chaque année, un programme de jumelage permet de réunir des membres de la haute direction avec des membres de l'équipe en contact direct avec les clients pour vivre les interactions du service de première ligne. En 2012, 3 600 directeurs ont participé à ce programme et, au cours des trois dernières années, plus de 6 900 dirigeants y ont pris part. Nous savons que cette initiative nous permet de progresser et que l'expérience client, et celle des membres de l'équipe, en sort enrichie.

**Dites-nous comment les membres de votre équipe se mobilisent pour faire passer les clients d'abord?**

La carte de pointage pondérée de TELUS donne un ensemble de mesures essentielles pour évaluer notre rendement et déterminer la tranche du revenu qui revient à chaque membre de l'équipe. Soixante pour cent de notre carte de pointage est axée sur les initiatives qui font passer les clients à l'avant-plan. Tous les membres de l'équipe, peu importe leur rôle, sont ainsi motivés à se consacrer à l'atteinte d'objectifs qui accroissent la probabilité qu'on nous recommande.

**Comment sont-ils récompensés à cet égard?**

Les pros du programme Les Clients d'abord est un programme de reconnaissance qui récompense les membres de l'équipe en contact direct avec les clients ayant fourni un service exceptionnel à nos clients. Les membres de l'équipe sont nommés et évalués par leurs collègues. Le programme souligne les gains en expérience client, célèbre ceux qui se dépassent et permet de mieux connaître nos enjeux en citant des exemples de service exceptionnel.

**Faisons-nous des progrès?**

Oui, et l'indicateur clé à cet égard, c'est le pointage d'engagement global de notre équipe. En enrichissant l'expérience des membres de l'équipe, en rendant le travail plus épanouissant, en relevant le moral des troupes et en donnant à notre équipe les outils pour prendre en charge chaque interaction, nous pouvons améliorer l'expérience client. Nous avons vu une hausse spectaculaire du pointage d'engagement global de notre équipe (une hausse de 10 points en 2012 qui le fait passer à 80 pour cent). Cette hausse permet à TELUS de se tailler une place dans la tranche de un pour cent la plus élevée à l'échelle mondiale, pour des sociétés de notre taille. Ce classement est le fruit de l'exceptionnel essor que nous connaissons sur le marché parce que nous souscrivons à nos valeurs culturelles et respectons nos engagements Les clients d'abord.

**Une dernière remarque?**

Ce ne sont que quelques exemples de programmes à l'appui de notre concept Les clients d'abord et de sa diffusion dans l'ensemble de la société. Si je me fie à l'engagement de notre équipe, aux gains que nous réalisons par l'atteinte d'objectifs qui accroissent la probabilité qu'on nous recommande et à la reconnaissance que nous obtenons de l'extérieur, je suis convaincu que nous sommes sur la bonne voie. Nous savons que, pour offrir un excellent service à la clientèle, il nous faut la meilleure équipe et la plus engagée du secteur mondial des télécommunications.

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

**Qu'est-ce que votre équipe et vous faites pour faire passer les clients d'abord?**

Chez TELUS, nos clients sont au cœur de tout ce que nous entreprenons. Chaque jour, les membres de notre équipe adoptent de nouvelles idées qui nous aident à offrir une expérience exceptionnelle à nos clients. Notre engagement – VOUS êtes au cœur de TELUS – est bien ancré dans nos actions. Nous sommes déterminés à écouter, à apprendre et à nous améliorer.

**Pouvez-vous nous parler de certaines mesures que vous avez prises?**

Nos clients nous ont dit qu'ils aiment les choses claires, simples et justes. Nous avons donc supprimé les frais de mise en service, conçu une approche facile de remplacement d'appareil, créé de nouveaux forfaits simples et flexibles et mis en service des avis sur l'utilisation des données pour aider les clients à gérer leurs comptes. Dans nos magasins, le Centre de formation TELUS aide les clients à choisir l'appareil qu'il leur faut et leur apprend comment l'utiliser efficacement.

Nous continuons à investir dans notre réseau pour offrir un service Internet plus rapide et pour faire évoluer notre service supérieur Télé OPTIK en le perfectionnant. Nous procurons aux clients du service de télévision plus de contenu et des applications novatrices comme Télé OPTIK multiplateforme, Multivue et Télécommande intelligente OPTIK.

Notre engagement – VOUS êtes au cœur de TELUS – est bien ancré dans nos actions. Nous sommes déterminés à écouter, à apprendre et à nous améliorer.

**Et que faites-vous pour les clients d'affaires?**

Nos équipes affectées aux petites et moyennes entreprises veulent offrir à leurs clients une expérience exceptionnelle. Elles le font grâce à des solutions intégrées assorties de forfaits voix et partage des données flexibles et des garanties de fiabilité. Nos équipes affectées aux grandes entreprises renouvellent la façon de faire lorsqu'il s'agit de mettre en œuvre des solutions intégrées, ainsi que la technologie et des services en information et en communications.

**Comment avez-vous changé les interactions du service à la clientèle?**

Nous n'avons jamais cessé d'investir dans nos équipes en contact direct avec les clients et dans la promotion d'une culture où nous prenons en charge chaque expérience client. Nous traitons chaque interaction comme une occasion de rendre le client plus satisfait et de le fidéliser. Nous avons augmenté nos capacités libre-service en ligne. Les clients peuvent nous contacter par messagerie ou par des médias sociaux comme Twitter et Facebook. Nous offrons des plages de rendez-vous de deux heures pour les appels de service et l'installation OPTIK. Nos nouvelles boutiques TELUS de nouvelle génération offrent aux clients une expérience interactive et conviviale.

**Ces initiatives ont-elles donné des résultats?**

La priorité que nous accordons au rehaussement de l'expérience client produit des avantages mesurables et accroît la probabilité que nos clients recommandent TELUS. Nous sommes les champions de la fidélisation de la clientèle dans notre secteur, comme l'indique le faible taux de désabonnement au service mobile. Si l'on y ajoute les produits moyens par appareil d'abonné toujours croissants, le tout vient soutenir en chiffres notre excellent taux d'abonnement au service mobile. Et, la croissance des abonnements à notre service de télévision et à Internet et la fidélisation des clients sont les plus élevées du secteur.

Nos clients ne sont pas les seuls à l'avoir remarqué. En 2012, J.D. Power and Associates a classé Koodo au premier rang au chapitre de la satisfaction des clients parmi les fournisseurs de service mobile de base et TELUS, au deuxième rang après SaskTel parmi les fournisseurs de services intégrés, ce qui nous place bien en avance des deux autres principaux fournisseurs nationaux.

**Que pensez-vous faire dorénavant?**

L'expérience client n'est pas coulée dans le béton. Dans notre secteur, nous savons que ce qui fait le bonheur des clients aujourd'hui deviendra la norme demain. Nous devons donc sans cesse relever la barre. Mais disposant d'une bonne longueur d'avance et inspirée par notre progrès à ce jour, notre équipe demeure fermement résolue à améliorer constamment l'expérience client.

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

**Qu'est-ce que votre équipe et vous faites pour faire passer les clients d'abord?**

Nous pouvons et devons offrir à nos clients la meilleure expérience réseau possible. L'expérience que les produits et services TELUS procurent à nos clients repose sur la rapidité, la fiabilité et l'évolution de notre réseau. Voilà pourquoi nous ne négligeons rien pour offrir à nos clients un réseau sur lequel ils peuvent compter en tout temps pour travailler et se connecter.

**Quel est le rôle des réseaux?**

Nos clients s'attendent à ce que nos services et réseaux fonctionnent à chaque instant de la journée. Nous travaillons donc sans relâche à procurer et à améliorer des services de qualité pour que l'expérience en soit meilleure.

En 2012, nous avons lancé le réseau 4G LTE le plus étendu au pays comptant 1 800 sites LTE et qui dessert plus des deux tiers de la population. En le jumelant à une couverture HSPA de plus de 97 pour cent et à des téléphones intelligents et applications de données parmi les plus novateurs du secteur, nous permettons aux clients d'en faire plus.

Nous faisons aussi participer les clients à l'amélioration de leur expérience en leur offrant l'application Expérience réseau de TELUS. Ils peuvent l'utiliser pour signaler tout problème de réseau en temps réel n'importe quand.

Nous augmentons et améliorons les débits et capacités de notre réseau filaire à large bande évolué qui dessert aujourd'hui plus de 2,4 millions de foyers. Notre réseau hybride comporte la technologie VDSL2 offrant la fibre optique jusqu'au domicile dans les nouvelles zones et la fibre optique jusqu'à l'appartement dans les habitations multifamiliales. Nous superposons la technologie de fusion VDSL2 qui peut doubler les débits jusqu'à 50 mégabits par seconde (Mbps). Nous testons de nouvelles technologies dans nos laboratoires qui pourraient augmenter encore plus la vitesse et les capacités.

Ces investissements et des innovations constantes nous permettent d'offrir une expérience de divertissement hors pair. N'oublions pas que TELUS a été la première entreprise de télécommunications au monde à permettre aux clients de contrôler leur télé par la voix et par le geste au moyen du Xbox 360 sur Kinect.

**Que faites-vous d'autre?**

Tout ce que nous entreprenons est centré sur un objectif : donner aux clients ce qu'ils veulent et quand ils le veulent. Notre application *Manage my channels*, offerte dans l'Ouest du Canada, permet aux clients de changer la programmation directement à partir de leur télé. L'application Mon compte TELUS, qui permet aux clients du service mobile de gérer leur compte, a été téléchargée 500 000 fois dans les trois premiers mois de son lancement. Nous avons rendu l'itinérance plus facile grâce à une application qui aide les clients à gérer leurs services et qui les dépanne lorsqu'ils sont à l'étranger.

Nous améliorons systématiquement l'installation, la qualité du service et la fiabilité. En 2012, nous avons perfectionné les outils de diagnostic qui nous laissent détecter et résoudre de façon proactive les facteurs nuisant à la qualité du service Télé OPTIK. Nous avons pu réduire ainsi de moitié les appels en cas de panne du service de télévision et d'Internet.

**Comment entrevoyez-vous la suite?**

Notre secteur évolue sans cesse et la technologie aussi. Mais surtout, les besoins de nos clients n'arrêtent pas d'évoluer. Les connexions à large bande étant de plus en plus généralisées, nous voulons en améliorer l'expérience client en augmentant les capacités et la performance du réseau et en offrant les dernières innovations IP. Nous comptons acquérir une part du spectre de la bande de 700 MHz, étendre notre réseau LTE aux zones rurales, préparer de nouvelles applications Télé OPTIK à valeur ajoutée et nous servir des centres de données Internet intelligents de TELUS pour développer la prochaine génération de solutions en infonuagique et en communications.

En bref, nous continuerons à concevoir et à perfectionner nos réseaux et solutions qui transforment la façon de vivre, de travailler et de jouer de nos clients.

**PAUL LEPAGE**
Premier vice-président et
Président, TELUS Santé

### Qu'est-ce que votre équipe et vous faites pour faire passer les clients d'abord?

Chez TELUS Santé, les patients sont au cœur de tout ce que nous entreprenons pour relever les défis du secteur des soins de santé canadien. TELUS pilote des solutions qui organisent l'information sur la santé et la rendent plus utile, qui la transmettent en toute sécurité et qui la relayent à toutes les personnes concernées. Ainsi, l'information est transformée en meilleurs résultats sur la santé pour tous les Canadiens.

### Comment TELUS améliore-t-elle le secteur des soins de santé canadien?

La technologie de TELUS peut rehausser la satisfaction des patients, accroître la sécurité des patients, améliorer l'accès clinique et réduire les coûts liés aux soins de santé. TELUS Santé y arrive :

- en permettant aux équipes de soins de santé de coordonner et d'échanger l'information et, par la même occasion, de fournir des soins intégrés efficacement et économiquement
- en offrant aux médecins, aux patients et à leurs familles la possibilité d'échanger l'information n'importe quand et n'importe où, de façon à mieux faire participer les patients à la gestion de leurs propres soins
- en permettant aux pharmaciens de mieux gérer la pharmacothérapie et les services de santé aux clients grâce à nos solutions de gestion pharmaceutique
- en améliorant la gestion des demandes de règlement pour rendre le processus plus efficace pour les employés, les sociétés et les assureurs
- en procurant aux hôpitaux, aux gouvernements et aux professionnels de la santé des outils pour analyser l'information et leur permettre d'établir des pratiques exemplaires, des traitements fondés sur des données scientifiques et des améliorations de la qualité.

Chez TELUS Santé, les patients sont au cœur de tout ce que nous entreprenons pour relever les défis du secteur des soins de santé canadien.

### Pouvez-vous nous parler des dossiers médicaux électroniques (DME)?

Les DME sont des systèmes que les médecins utilisent pour gérer leurs cliniques et les interactions avec les patients. Les DME offrent des avantages inouïs : Les médecins disposent de toute l'information au même endroit pendant la visite et peuvent avoir accès aux régimes de santé, consulter les antécédents pharmaceutiques et obtenir de l'aide lorsqu'ils prescrivent des médicaments pour éviter tout conflit entre médicaments. TELUS a fait plusieurs acquisitions récemment pour consolider son leadership en DME et pour accélérer l'adoption de solutions DME au pays.

### Qu'en est-il des solutions pour le consommateur?

TELUS Santé offre des dossiers de santé personnels (DSP) pour suivre et échanger par voie électronique sécurisée des données de santé entre patients et professionnels de la santé. En outre, la télésurveillance des patients permet aux médecins et aux infirmières de suivre les patients de près, peu importe où ils se trouvent.

### Comment entrevoyez-vous l'utilisation de la technologie dans le secteur de soins de santé?

Le Canada est à la traîne pour ce qui est de fournir les outils et la technologie qui aident à l'autogestion des patients et qui renseignent les patients sur leur mode de vie, leurs médicaments et leurs traitements. Au chapitre de l'adoption des DME, le Canada se classe à l'avant-dernier rang des pays de l'Organisation de coopération et de développement économiques (OCDE). Même si le système actuel ne répond plus, les Canadiens veulent cette technologie : 66 pour cent veulent des technologies de télésurveillance et de surveillance résidentielle qui peuvent les aider à prendre des décisions éclairées. D'ailleurs plus de 60 pour cent veulent des DSP. Nous, bien entendu, voulons aider à régler la situation.

### Où TELUS peut-elle encore aider?

Nous savons que les soins de santé au Canada, tels qu'ils fonctionnent aujourd'hui, sont insoutenables. Le changement qui s'impose et l'efficacité qui fait cruellement défaut sont possibles si on a recours à la technologie. Voilà pourquoi TELUS Santé s'emploie :

- à joindre davantage de fournisseurs de soins de santé
- à mettre au point des services de collaboration en santé évolués qui s'étendent à tous les domaines du spectre des soins de santé et qui transforment radicalement la façon de fournir les soins de santé
- à faire en sorte que les données de santé recueillies soient utiles pour obtenir de meilleurs résultats pour l'ensemble des Canadiens.

# Notre stratégie

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

# Nos impératifs stratégiques

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

Offrir des solutions intégrées qui distinguent TELUS de nos concurrents

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

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

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

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

# Vous demandez une équipe de direction solide. Comptez sur nous.

Josh Blair

François Côté

John Gossling

Monique Mercier

Joe Natale

Bill Sayles

Eros Spadotto

**Josh Blair**
Vice-président à la direction, Ressources humaines et chef des affaires de l'entreprise
**Lieu :** Vancouver (Colombie-Britannique)
**Au service de TELUS depuis :** 1995
**Membre de la direction depuis :** 2007
**Éducation :** Baccalauréat en génie (spécialisation électrique – avec distinction), University of Victoria; et programme à l'intention des cadres, Queen's School of Business
**Conseils et affiliations :** The Sandbox Project; conseil consultatif de la Cures for Kids Foundation; et vice-président du Comité d'investissement communautaire de TELUS à Vancouver
**Titres de TELUS :** 96 629
**Options de TELUS :** 73 707

**François Côté**
Vice-président à la direction, TELUS, et président-directeur général, TELUS Québec, TELUS Santé et TELUS Entreprises de risque
**Lieu :** Montréal (Québec)
**Au service de TELUS depuis :** 2008 (Emergis : 1998)
**Membre de la direction depuis :** 2009
**Éducation :** Baccalauréat en sciences sociales (Relations industrielles), Université Laval
**Conseils et affiliations :** Institut de cardiologie de Montréal et Acti-Menu; membre du conseil des gouverneurs de la Fondation de la tolérance; et président du conseil de FitSpirit
**Titres de TELUS :** 67 898
**Options de TELUS :** 52 880

**Darren Entwistle**
Président et chef de la direction
Ses notes biographiques se trouvent à la page 27.

**John Gossling**
Vice-président à la direction et chef des finances
**Lieu :** Vancouver (Colombie-Britannique)
**Au service de TELUS depuis :** 2012
**Membre de la direction depuis :** 2012
**Éducation :** Baccalauréat en mathématiques (avec distinction), University of Waterloo; et comptable agréé (Canada)
**Conseils et affiliations :** Président du comité d'audit, Vitran Corporation; et fellow de l'Institut des comptables agréés de l'Ontario
**Titres de TELUS :** 93
**Options de TELUS :** –

**Monique Mercier**
Première vice-présidente, chef des services juridiques et secrétaire générale
**Lieu :** Vancouver (Colombie-Britannique)
**Au service de TELUS depuis :** 2008 (Emergis : 1999)
**Membre de la direction depuis :** 2011
**Éducation :** Baccalauréat en droit, Université de Montréal; et maîtrise en sciences politiques, Oxford University
**Conseils et affiliations :** Comité de gestion de la Chaire L.R. Wilson sur le droit des technologies de l'information et du commerce électronique, Université de Montréal; administratrice et présidente du comité de rémunération, Stornoway Diamond Corporation; et membre du Barreau du Québec, de l'Association du Barreau canadien et de l'Association des chefs de contentieux du Canada
**Titres de TELUS :** 12 913
**Options de TELUS :** 12 040

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 2012. Les options de TELUS représentent celles détenues au 31 décembre 2012.

**Joe Natale**
Vice-président à la direction et chef des services commerciaux
**Lieu :** Toronto (Ontario)
**Au service de TELUS depuis :** 2003
**Membre de la direction depuis :** 2003
**Éducation :** Baccalauréat ès sciences appliquées (génie électrique), University of Waterloo
**Conseils et affiliations :** Celestica, Centraide Toronto et Soulpepper Theatre
**Titres de TELUS :** 163 850
**Options de TELUS :** 125 036

**Bill Sayles**
Vice-président à la direction, Transformation de l'entreprise
**Lieu :** Vancouver (Colombie-Britannique)
**Au service de TELUS depuis :** 2008
**Membre de la direction depuis :** 2012
**Éducation :** Baccalauréat en sciences, Portland State University
**Conseils et affiliations :** Teradici Corporation et British Columbia Technology Industry Association; et président du comité consultatif pour les SIG de la Sauder School of Business de la University of British Columbia
**Titres de TELUS :** 17 361
**Options de TELUS :** 16 212

**Eros Spadotto**
Vice-président à la direction, Stratégie de technologie
**Lieu :** Toronto (Ontario)
**Au service de TELUS depuis :** 2000 (Clearnet : 1995)
**Membre de la direction depuis :** 2005
**Éducation :** Baccalauréat ès sciences appliquées (génie électrique), University of Windsor; et M.B.A., Richard Ivey School of Business, Western University
**Conseils et affiliations :** Vice-président, Digital ID and Authentication Council of Canada
**Titres de TELUS :** 78 309
**Options de TELUS :** 194 700

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

# Vous demandez que nous soyons responsables. Comptez sur nous.

**R.H. (Dick) Auchinleck**
**Domicile :** Victoria (Colombie-Britannique)
**Occupation principale :** Administrateur de sociétés
**Administrateur depuis :** 2003
**Éducation :** Baccalauréat ès sciences appliquées (génie chimique), University of British Columbia
**Autres conseils et affiliations :** ConocoPhillips Inc. et Enbridge Income Fund Holdings Inc.
**Comités de TELUS :** Ressources humaines et rémunération, et Gouvernance d'entreprise
**Titres de TELUS :** 60 710

**A. Charles Baillie**
**Domicile :** Toronto (Ontario)
**Occupation principale :** Président du conseil, Alberta Investment Management Corporation
**Administrateur depuis :** 2003
**Éducation :** Baccalauréat ès arts avec spécialisation (sciences politiques et économie), Université de Toronto; M.B.A., Harvard Business School; doctorat honorifique en droit, Queen's University; et diplôme honorifique, Royal Conservatory of Music
**Autres conseils et affiliations :** Compagnie des chemins de fer nationaux du Canada, George Weston limitée, Royal Conservatory of Music et Luminato; président du 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; et compagnon du Temple de la renommée de l'entreprise canadienne
**Comités de TELUS :** Retraite; et président, Ressources humaines et rémunération
**Titres de TELUS :** 118 410

**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 :** Harry Winston Diamond Corporation et Office d'investissement des régimes de pensions du secteur public; membre du comité honoraire de Téléfilm Canada; membre agréé de l'Institut des administrateurs de sociétés; et membre de l'Ordre du Canada et membre de l'Ordre national du Québec
**Comités de TELUS :** Retraite et Ressources humaines et rémunération
**Titres de TELUS :** 35 379

**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.; président, Conseil des gouverneurs de la Ligue canadienne de football; et membre de la Law Society of Alberta
**Comité de TELUS :** Audit
**Titres de TELUS :** 40 545

**Brian A. Canfield**
**Domicile :** Point Roberts (Washington)
**Occupation principale :** Président du conseil, TELUS Corporation
**Administrateur depuis :** 1989
**Éducation :** Banff School of Advanced Management; et doctorat honorifique en technologie, British Columbia Institute of Technology
**Autres conseils et affiliations :** Westshore Terminals Investment Corporation; membre de l'Ordre du Canada et du Order of British Columbia; et fellow de l'Institut des administrateurs de sociétés
**Titres de TELUS :** 86 471

**Stockwell Day**
**Domicile :** Kelowna (Colombie-Britannique)
**Occupation principale :** Conseiller/consultant
**Administrateur depuis :** 2011
**Éducation :** University of Victoria; doctorat honorifique de l'université de Saint-Pétersbourg, en Russie; et doctorat honorifique, Trinity Western University
**Autres conseils et affiliations :** Conseil commercial Canada Chine, Conseil de commerce Canada-Inde, Fondation Canada-Corée, Centre consultatif des relations juives et israéliennes, International Fellowship of Christians and Jews et Prion Foundation for Brain Research; conseiller stratégique en chef chez McMillan LLP, conseiller de RCI Capital Group Inc. et conseiller du Eminata Group; et membre émérite de la Fondation Asie Pacifique du Canada
**Comité de TELUS :** Audit
**Titres de TELUS :** 3 751

**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 conseils 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 :** 37 651

Dick Auchinleck

Charles Baillie

Micheline Bouchard

John Butler

Brian Canfield

Stockwell Day

Pierre Ducros

Rusty Goepel

John Lacey

Bill MacKinnon

John Manley

Donald Woodley

**Darren Entwistle**
**Domicile :** Vancouver (Colombie-Britannique)
**Occupation principale :** Président et chef de la direction, TELUS Corporation
**Administrateur depuis :** 2000
**Éducation :** Baccalauréat en économie (avec distinction), Université Concordia; M.B.A. (finances), Université McGill; diplôme en technologie des réseaux, Université de Toronto; doctorat honorifique en droit, Université Concordia; et diplôme honorifique en administration des affaires, Northern Alberta Institute of Technology
**Autres conseils et affiliations :** Conseil canadien pour la diversité administrative, George Weston limitée et Conseil canadien des chefs d'entreprise; et fellow honorifique du Royal Conservatory
**Titres de TELUS :** 797 860
**Options de TELUS :** 303 180

**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 :** Retraite; et président, Gouvernance d'entreprise
**Titres de TELUS :** 46 786

**John S. Lacey**
**Domicile :** Thornhill (Ontario)
**Occupation principale :** Président du conseil consultatif de Brookfield Private Equity Fund (auparavant, Brookfield Special Situations Partners Ltd.)
**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 :** 57 887

**William (Bill) A. MacKinnon**
**Domicile :** Toronto (Ontario)
**Occupation principale :** Administrateur de sociétés
**Administrateur depuis :** 2009
**Éducation :** Baccalauréat en commerce (avec distinction), Université du Manitoba; et comptable 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, St. Stephen Community House et Roy Thomson Hall; président du conseil du Toronto Board of Trade; président du conseil du Toronto East General Hospital; et fellow de l'Institut des comptables agréés de l'Ontario
**Comité de TELUS :** Président, Audit
**Titres de TELUS :** 24 320

**John Manley**
**Domicile :** Ottawa (Ontario)
**Occupation principale :** Président et chef de la direction, Conseil canadien des chefs d'entreprise
**Administrateur depuis :** 2012
**Éducation :** Baccalauréat ès arts, Carleton University; juris doctor, Université d'Ottawa; administrateur agréé, McMaster University; et doctorats honorifiques, Carleton University, Université de Toronto, Western University et Université d'Ottawa
**Autres conseils et affiliations :** CIBC, Chemin de fer Canadien Pacifique Limitée, CAE Inc., CARE Canada, Institut de recherche en politiques publiques, MaRS Discovery District, Fondation du Centre national des Arts (CNA) et le Conference Board of Canada
**Comité de TELUS :** Audit
**Titres de TELUS :** 2 245

**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 et affiliations :** La Société canadienne des postes et Steam Whistle Brewing Inc.
**Comités de TELUS :** Gouvernance d'entreprise et président, Retraite
**Titres de TELUS :** 44 840

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) détenus au 31 décembre 2012. Les options de TELUS représentent celles détenues au 31 décembre 2012.

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

# Vous en demandez plus. Comptez sur nous pour vous l'offrir.

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

Plus de 42 000 membres de l'équipe TELUS sont déterminés à faire passer nos clients d'abord à partir de divers endroits du Canada et à l'échelle internationale.

| Région | Part du marché mobile[1] | Part du marché local filaire[1] | Membres de l'équipe | Dépenses d'investissement de 2010 à 2012 | Comités d'investissement communautaire de TELUS |
|---|---|---|---|---|---|
| Colombie-Britannique | 39 % | 65 % | 8 200 | 2,1 milliards $ | Victoria, Vancouver et Thompson Okanagan |
| Alberta | 49 % | 67 % | 6 300 | 2,0 milliards $ | Calgary et Edmonton |
| Ontario | 19 % | s.o. | 7 600 | 517 millions $ | Toronto et Ottawa |
| Québec | 28 % | s.o. | 5 500 | 862 millions $ | Montréal, Rimouski et Québec |
| Atlantique et autres régions du Canada | 16 % | s.o. | 500 | 53 millions $ | Canada atlantique |
| International | – | – | 14 300 | 55 millions $ | Philippines, Guatemala et Salvador |
| **Total** | **–** | **–** | **42 400** | **5,5 milliards $** | **14 comités d'investissement communautaire** |

1 Calculs fondés sur le pourcentage qui revient à TELUS du total des abonnés au service mobile et des lignes d'accès locales de détail du service filaire. Source : Rapport de surveillance des communications du CRTC, septembre 2012.

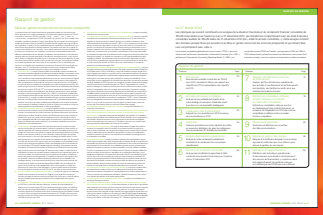
s.o. – sans objet

# Revue financière

## Table des matières

30-31

**Lettre du chef des services financiers aux investisseurs**
Coup d'œil sur les résultats financiers de TELUS et nos démarches pour générer toujours plus de valeur pour nos actionnaires

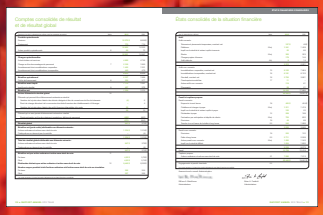


40-106

**Rapport de gestion**
Présentation de notre situation financière, de notre rendement financier et de nos objectifs financiers

32-33

**Gouvernance d'entreprise**
Démonstration de notre résolution à faire preuve d'excellence en fait de gouvernance d'entreprise et à présenter une information fidèle et complète

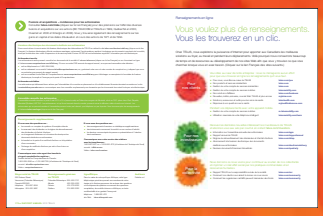


107-165

**États financiers et notes**
États financiers consolidés de 2012 et notes annexes

34-39

**Statistiques financières et opérationnelles**
Information financière, statistiques opérationnelles et statistiques sectorielles annuelles et trimestrielles



166-quatrième de couverture

**Ressources supplémentaires pour les investisseurs**
Glossaire, renseignements à l'intention des investisseurs et raisons d'investir dans TELUS

# Vous demandez un rendement financier. Comptez sur nous.

Pour TELUS, 2012 s'est révélée une année d'exception au cours de laquelle nous avons réalisé un excellent rendement financier et, pour la troisième année consécutive, une valeur appréciable pour nos actionnaires. Résolus à faire passer les clients d'abord, nous avons obtenu de bons résultats financiers. Au cours du dernier exercice, le rendement total, dividendes inclus, de nos actionnaires était de 20 pour cent, alors que le rendement moyen des sociétés inscrites à la Bourse de Toronto était de sept pour cent. Disposant d'un excellent flux de trésorerie et d'une assise financière enviable, nous sommes bien en selle sur le chemin de la réussite.

## Excellents résultats financiers et opérationnels

Parce que nous demeurons axés sur notre stratégie à long terme, nous sommes toujours bien placés pour atteindre nos objectifs. Conjugués à notre mission d'améliorer l'expérience client, nos investissements stratégiques dans la nouvelle technologie et, par ricochet, dans de nouveaux services mobiles et filaires donnent d'excellents résultats.

Au cours de l'exercice, nous avons enregistré une croissance des produits de cinq pour cent qui se sont chiffrés à 10,9 milliards de dollars et du bénéfice par action (BPA) de près de huit pour cent qui est passé à 4,05 $. Cette croissance s'explique par la hausse des produits tirés du réseau mobile et du service filaire des données. J'aimerais souligner surtout la hausse des flux de trésorerie de 34 pour cent. Cette hausse s'explique par l'augmentation du BAIIA (bénéfice avant intérêts, impôts et amortissements) et la réduction des cotisations discrétionnaires aux régimes de retraite.

Nous travaillons actuellement à la mise en application de la norme comptable révisée IAS 19, *Avantages du personnel*. Cette nouvelle norme donnera lieu à une baisse hors trésorerie du bénéfice déclaré en 2013, dont le BAIIA et le BPA. Nos résultats pour 2013 seront indiqués par rapport à des chiffres de 2012 retraités à la baisse.

Nos objectifs financiers de 2013 s'inscrivent dans la lignée des tendances positives de 2012. Les fourchettes cibles intègrent également notre cap résolument mis sur la rentabilité, surtout dans le volet filaire traditionnel de notre activité. TELUS vise une croissance des produits de six pour cent, du BAIIA de huit pour cent et du BPA entre 3 et 14 pour cent. Ces objectifs sont donnés sous réserve d'hypothèses importantes présentées dans le rapport de gestion et sont assujettis dans leur totalité à la mise en garde concernant les énoncés prospectifs qui y figure.

## Objectifs consolidés et sectoriels pour 2013

| Produits | BAIIA[1,2] | Bénéfice par action (BPA)[2] | Dépenses d'investissement[3] |
|---|---|---|---|
| 11,4 à 11,6 milliards $ | 3,95 à 4,15 milliards $ | 3,80 $ à 4,20 $ | Environ 1,95 milliard $ |
| **4 à 6 %** | **2 à 8 %** | **3 à 14 %** | **–** |
| **Produits tirés du service mobile** | **BAIIA[1,2] tiré du service mobile** | **Produits tirés du service filaire** | **BAIIA[1,2] tiré du service filaire** |
| 6,2 à 6,3 milliards $ | 2,575 à 2,675 milliards $ | 5,2 à 5,3 milliards $ | 1,375 à 1,475 milliard $ |
| **6 à 8 %** | **5 à 9 %** | **2 à 4 %** | **(2) à 5 %** |

1 Pour les définitions de ces mesures (qui ne sont pas conformes aux PCGR), consultez la rubrique 11 du rapport de gestion.
2 Présentés après l'application de la norme comptable révisée IAS 19, *Avantages du personnel*.
3 Excluant les paiements au titre du spectre.

**JOHN GOSSLING**
Vice-président à la direction et chef des services financiers

En fonction de nos objectifs, nous prévoyons que les flux de trésorerie disponibles[1] (avant dividendes et décaissement au titre du spectre) en 2013 demeurent vigoureux entre 1,2 milliard de dollars et 1,4 milliard de dollars, l'augmentation du BAIIA visée étant compensée par la hausse du paiement d'impôt en trésorerie.

## Les investisseurs au cœur de TELUS

Parce que notre situation financière est excellente et parce que nous souscrivons à nos politiques financières publiques, TELUS est en mesure de s'offrir de nouveaux débouchés et de créer de la valeur pour les investisseurs. À la fin de 2012, notre ratio dette nette/BAIIA était de 1,6 fois, tout à fait dans notre fourchette cible à long terme de 1,5 à 2,0 fois, et nous disposions d'un excédent de 1,9 milliard de dollars en liquidités inutilisées, ce qui est bien supérieur à notre politique d'en maintenir au moins 1 milliard de dollars.

Nous avons la réputation d'avoir accès aux marchés financiers à faible coût grâce à des notes de crédit de qualité. Nous avons terminé 2012 par une émission très bien accueillie de billets de 500 millions de dollars échéant dans 10 ans à un taux historiquement bas de 3,35 pour cent. Le produit a servi à rembourser en partie notre papier commercial (dette à court terme à taux variable). Nous avons pu ainsi augmenter nos liquidités disponibles et nous sommes en excellente position pour rembourser ou refinancer la somme relativement modique de 300 millions de dollars qui vient à échéance en 2013.

Notre niveau d'endettement étant au plus bas niveau depuis début 2000, nous disposons d'un solide bilan et d'une belle latitude pour émettre du papier commercial supplémentaire. Nous sommes bien placés pour soumissionner aux importantes enchères gouvernementales qui se tiendront plus tard cette année et l'année suivante et acquérir le spectre qu'il nous faut pour soutenir nos constants investissements et notre rendement dans le secteur de la mobilité.

Selon notre modèle de croissance des dividendes, annoncé en mai 2011, nous nous sommes engagés à offrir à nos actionnaires des augmentations biannuelles de l'ordre de 10 pour cent jusqu'à la fin de 2013. À ce jour, nous avons concrétisé quatre de ces six augmentations des dividendes, le dividende courant annualisé étant de 2,56 $, en hausse de 10,3 pour cent par rapport à l'exercice précédent. Par ailleurs, en 2013, notre ligne directrice sur le ratio de distribution a été ajustée à la hausse par 10 points pour atteindre une fourchette de 65 à 75 pour cent du BPA prospectif. Cet ajustement est rendu nécessaire par la norme comptable révisée IAS 19, *Avantages du personnel*, qui réduira dorénavant le BPA déclaré mais qui n'a aucune incidence sur le flux de trésorerie.

Nous avons prouvé en 2012 que les investisseurs sont au cœur de TELUS par notre détermination à mener à bien l'échange d'actions sans droit de vote malgré l'opposition incessante d'un fonds de couverture de New York. Dès son annonce, le projet d'échange a créé une importante valeur actionnariale. Prenant effet le 4 février 2013, l'échange des actions nous a permis d'inscrire nos actions ordinaires pour la première fois à la cote de la Bourse de New York. Nous disposons maintenant de liquidités accrues grâce à une seule catégorie qui regroupe 326 millions d'actions et qui s'est accrue de 86 pour cent.

Nos initiatives et réalisations financières donnent indéniablement des résultats à nos actionnaires – pour la première fois, la valeur de marché de nos capitaux propres est supérieure à 20 milliards de dollars et, en 2012, elle a affiché une hausse de 2 milliards de dollars. En outre, le cours de notre action a progressé en 2013 et a atteint un nouveau sommet en février.

Nous croyons que notre succès à cet égard est fondé en partie sur la communication d'une information fidèle et transparente qui contribue à dissiper les doutes des investisseurs. L'Institut Canadien des Comptables Agréés l'a d'ailleurs reconnu en nous décernant en décembre son Grand prix d'excellence du Concours des meilleurs rapports d'entreprise.

## Bien en selle sur le chemin de la réussite

TELUS vit de toute évidence des moments excitants, puisque nous récoltons les fruits de notre mission Les clients d'abord. Nous disposons de la santé financière, d'une détermination stratégique et de politiques financières, ce qui devrait nous garder bien en selle sur le chemin de la réussite. Pour ma part, je tiens à jouer un rôle de premier plan à cet égard en mettant tout en œuvre pour assurer la valeur à long terme aux investisseurs de TELUS.

Cordialement,

John Gossling
Vice-président à la direction et chef des services financiers
Le 27 février 2013

# Vous demandez équité et transparence. Comptez sur nous.

Chez TELUS, l'excellence en matière de gouvernance d'entreprise et la présentation complète et fidèle de l'information sont de première importance. Nos actionnaires demeurent au cœur de nos efforts pour accroître toujours davantage la transparence, apporter de nouvelles améliorations et assurer l'intégrité de nos gestes.

## Résolus à choisir la bonne voie

Nous prenons tous les ans de nouvelles mesures pour rehausser davantage notre gouvernance d'entreprise, telles que les suivantes :

- Notre proposition d'échanger nos actions sans droit de vote contre des actions ordinaires a été très favorablement accueillie par nos actionnaires. L'échange permet d'accroître la liquidité et la négociabilité des actions de TELUS et de conférer de pleins droits de vote à tous nos actionnaires. Malgré l'opposition d'un fonds spéculatif de New York, en février 2013, au bout d'une année de démarches, nous avons réalisé l'échange.
- En vue d'assurer l'objectivité, l'indépendance et la disponibilité de tous les membres du conseil et de préciser les attentes de la société à l'égard de ses administrateurs, le conseil d'administration a adopté des politiques qui :
  - limitent à quatre le nombre de conseils, autres que celui de TELUS, dont peuvent être membres ses administrateurs ou, dans le cas d'un administrateur occupant à temps plein un poste de haut dirigeant d'une société ouverte, à deux;
  - limitent à deux le nombre d'administrateurs de TELUS pouvant également être membres d'un même autre conseil; la politique n'a cependant pas d'effet rétroactif;
  - limitent le nombre de chefs de la direction en poste pouvant être membres de notre comité de la rémunération;
  - limitent la possibilité pour notre chef de la direction d'être administrateur d'une société dont le chef de la direction est administrateur de TELUS.

## Meilleures pratiques en gouvernance d'entreprise

Nous prenons les devants pour que nos pratiques en gouvernance d'entreprise soient les meilleures :

- nous avons procédé à notre deuxième vote consultatif annuel sur la rémunération de la haute direction, et avons obtenu l'approbation de 97 pour cent des porteurs d'actions ordinaires, comparativement à 80 pour cent l'année précédente
- nous élisons nos administrateurs selon une politique de vote majoritaire clairement énoncée depuis 2007
- nous améliorons continuellement notre excellent programme de gouvernance des risques et d'évaluation des risques, en évaluant les perceptions de la résilience et de la tolérance à l'égard des risques, en intégrant la question des risques dans les processus décisionnels clés et en tenant avec les membres de la haute direction des discussions sur les stratégies de limitation des risques principaux
- nous avons redoublé d'efforts dans l'évaluation et l'atténuation des risques en établissant un comité antifraude et une politique de conduite fiscale et de gestion des risques
- nous respectons les dispositions sur la définition d'indépendance des normes de gouvernance de la Bourse de New York.

- Dans le but d'harmoniser davantage les intérêts de la direction et ceux des actionnaires, nous avons amélioré nos pratiques de rémunération de la haute direction. Les membres de la haute direction dont la participation en actions est inférieure aux exigences reçoivent 50 pour cent de leur rémunération participative nette sous forme d'actions avant que les droits sur leurs actions leur soient dévolus et doivent les conserver tant qu'ils n'ont pas atteint les exigences de participation. Les hauts dirigeants de la société qui prennent leur retraite doivent conserver leur participation en actions au niveau requis pendant un an suivant leur départ à la retraite.

## L'intégrité à l'avant-plan

Chez TELUS, la conception et le souci de l'intégrité que nous partageons nous permettent de placer nos clients au cœur de nos activités.

Nous revoyons notre politique d'éthique tous les ans pour en assurer la pertinence. En 2012, nous y avons ajouté des dispositions concernant la corruption, l'environnement et l'utilisation de nos réseaux par les membres de notre équipe, ainsi que des lignes directrices visant les programmes d'incitation financés par les fournisseurs. Nous avons ensuite mis à jour notre cours obligatoire en ligne, qui aide les membres de l'équipe TELUS et nos contractuels à prendre des décisions judicieuses concernant l'éthique, le respect en milieu de travail, la sécurité et la confidentialité.

Au début de 2012, nous avons adopté un nouveau code de conduite pour les fournisseurs, après de nombreuses études comparatives. Le code s'appuie sur des normes d'éthique commerciale généralement reconnues.

Nous maintenons la LigneÉthique réservée aux questions et aux plaintes anonymes et confidentielles sur la comptabilité, le contrôle interne ou les questions d'éthique. Ce service, assuré par une entreprise indépendante, est offert dans plusieurs langues, 24 heures sur 24, aux appelants internes et externes. Pour la dixième année de suite, de tous les appels reçus par la LigneÉthique en 2012, aucun n'impliquait une fraude de la part d'un membre de l'équipe jouant un rôle important dans le contrôle interne à l'égard de l'information financière.

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

## La confiance des investisseurs : toujours une priorité

Nous communiquons régulièrement avec nos investisseurs pour les aider à prendre des décisions éclairées. En 2012, TELUS a participé à quatre conférences téléphoniques en webdiffusion et à sept présentations et tournées à l'intention des investisseurs. Pour les visionner ou pour vous renseigner sur les activités à venir, visitez **telus.com/investors** et cliquez sur le lien Français. De plus, au cours de la dernière année, les membres de la haute direction de TELUS ont rencontré plus de 130 investisseurs institutionnels au Canada et aux États-Unis.

Afin de renseigner ses actionnaires sur l'évolution de ses deux propositions d'échange d'actions contestées, TELUS a engagé une entreprise de sollicitation de procurations et a procédé à de nombreux envois postaux et campagnes d'appels téléphoniques. Par conséquent, les assemblées des actionnaires de mai et d'octobre ont attiré un nombre d'actionnaires sans précédent.

En 2012, nous avons encore une fois été reconnus pour l'excellence de notre gouvernance d'entreprise et de notre information.

- Notre information aux actionnaires dans son ensemble (information financière, sur la gouvernance d'entreprise et sur le développement durable et site Web) a été jugée la meilleure au Canada par l'Institut Canadien des Comptables Agréés, pour la cinquième fois au cours des six dernières années. De plus, notre information sur la gouvernance d'entreprise et le développement durable a été classée au deuxième rang avec mention honorable.
- Le rapport annuel de TELUS a reçu un A et s'est classé 14e au monde selon l'*Annual Report on Annual Reports*, un classement annuel international des 500 meilleurs rapports.

Pour consulter la description complète des pratiques de gouvernance de TELUS, y compris les politiques du conseil d'administration et une comparaison de nos pratiques en matière de gouvernance et de celles qu'exige la Bourse de New York, consultez la circulaire d'information de 2013 de TELUS ou visitez **telus.com/governance** et cliquez sur le lien Français.

# Information financière annuelle consolidée

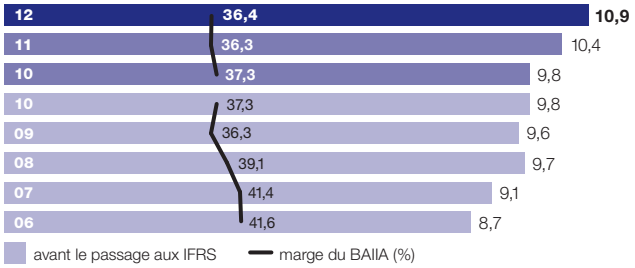
| Consolidé | Après le passage aux IFRS[1] | | | Avant le passage aux IFRS | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| **Compte de résultats** (en millions) | **2012** | 2011 | 2010 | 2010 | 2009 | 2008 | 2007 | 2006 |
| Produits opérationnels[2] | **10 921 $** | 10 397 $ | 9 792 $ | 9 779 $ | 9 606 $ | 9 653 $ | 9 074 $ | 8 681 $ |
| Charges opérationnelles avant coûts de restructuration et amortissements[3] | **6 901** | 6 584 | 6 062 | 6 062 | 5 925 | 5 815 | 5 465 | 4 998 |
| Coûts de restructuration | **48** | 35 | 80 | 74 | 190 | 59 | 20 | 68 |
| BAIIA[4] | **3 972** | 3 778 | 3 650 | 3 643 | 3 491 | 3 779 | 3 589 | 3 615 |
| Amortissements | **1 865** | 1 810 | 1 741 | 1 735 | 1 722 | 1 713 | 1 615 | 1 576 |
| Bénéfice opérationnel | **2 107** | 1 968 | 1 909 | 1 908 | 1 769 | 2 066 | 1 974 | 2 039 |
| Autres charges, montant net | **–** | – | – | 32 | 32 | 36 | 36 | 28 |
| Coûts de financement avant la perte au titre du remboursement de la dette | **332** | 377 | 470 | 458 | 433 | 463 | 440 | 505 |
| Perte au titre du remboursement de la dette | **–** | – | 52 | 52 | 99 | – | – | – |
| Bénéfice avant impôt | **1 775** | 1 591 | 1 387 | 1 366 | 1 205 | 1 567 | 1 498 | 1 506 |
| Charge d'impôt sur le bénéfice | **457** | 376 | 335 | 328 | 203 | 436 | 233 | 353 |
| Bénéfice net | **1 318 $** | 1 215 $ | 1 052 $ | 1 038 $ | 1 002 $ | 1 131 $ | 1 265 $ | 1 153 $ |
| Bénéfice net attribuable aux actions ordinaires et aux actions sans droit de vote | **1 318 $** | 1 219 $ | 1 048 $ | 1 034 $ | 998 $ | 1 128 $ | 1 258 $ | 1 145 $ |

| **Information sur les actions**[5] | **2012** | 2011 | 2010 | 2010 | 2009 | 2008 | 2007 | 2006 |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| Nombre moyen d'actions en circulation – de base (en millions) | **326** | 324 | 320 | 320 | 318 | 320 | 332 | 344 |
| Nombre d'actions en circulation en fin d'exercice (en millions) | **326** | 325 | 322 | 322 | 318 | 318 | 324 | 338 |
| Bénéfice par action (BPA) – de base | **4,05 $** | 3,76 $ | 3,27 $ | 3,23 $ | 3,14 $ | 3,52 $ | 3,79 $ | 3,33 $ |
| Dividendes déclarés par action | **2,44** | 2,205 | 2,00 | 2,00 | 1,90 | 1,825 | 1,575 | 1,20 |

| **Situation financière** (en millions) | **2012** | 2011 | 2010 | 2010 | 2009 | 2008 | 2007 | 2006 |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| Immobilisations, au coût[6] | **37 189 $** | 36 586 $ | 35 203 $ | 35 100 $ | 34 357 $ | 32 581 $ | 30 129 $ | 28 661 $ |
| Amortissements cumulés[6] | **22 843** | 22 469 | 21 220 | 22 244 | 21 480 | 20 098 | 19 007 | 17 679 |
| Total de l'actif | **20 445** | 19 931 | 19 624 | 19 599 | 19 219 | 19 021 | 16 849 | 16 522 |
| Dette nette[7] | **6 577** | 6 959 | 6 869 | 6 869 | 7 312 | 7 286 | 6 141 | 6 278 |
| Total des capitaux investis[8] | **14 223** | 14 461 | 14 649 | 15 088 | 14 959 | 14 524 | 13 100 | 13 253 |
| Dette à long terme | **5 711** | 5 508 | 5 209 | 5 313 | 6 090 | 6 348 | 4 584 | 3 475 |
| Capitaux propres | **7 686** | 7 513 | 7 781 | 8 201 | 7 575 | 7 108 | 6 855 | 6 975 |

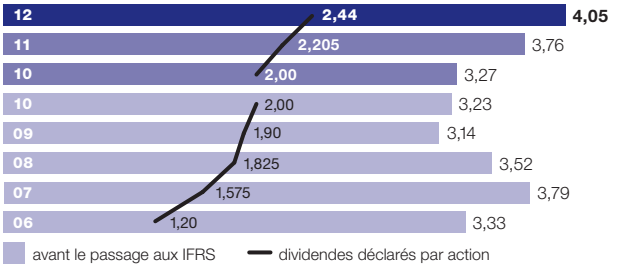
Produits opérationnels et marge du BAIIA[9]

(en milliards de dollars et en pourcentage)




BPA de base et dividendes déclarés par action

(en dollars)



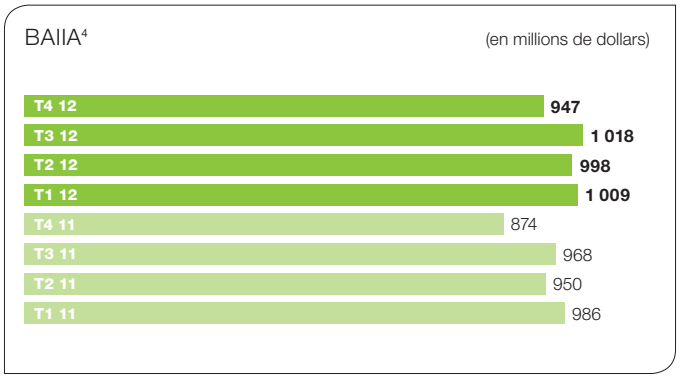
# Information financière trimestrielle consolidée

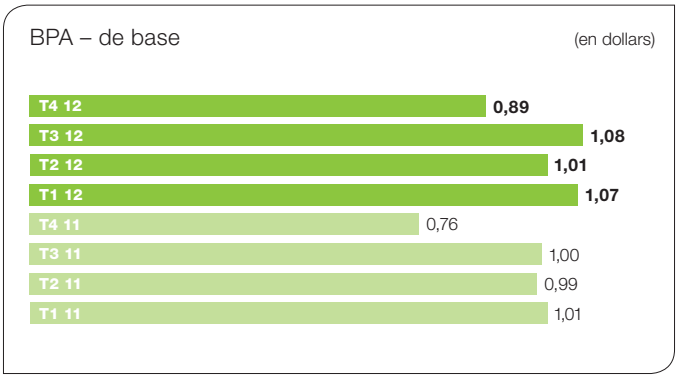
| Consolidé | | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| **Compte de résultats** (en millions) | T4 2012 | T3 2012 | T2 2012 | T1 2012 | T4 2011 | T3 2011 | T2 2011 | T1 2011 |
| Produits opérationnels[2] | 2 851 $ | 2 774 $ | 2 665 $ | 2 631 $ | 2 690 $ | 2 622 $ | 2 554 $ | 2 531 $ |
| Charges opérationnelles avant coûts de restructuration et amortissements | 1 885 | 1 753 | 1 654 | 1 609 | 1 800 | 1 651 | 1 592 | 1 541 |
| Coûts de restructuration | 19 | 3 | 13 | 13 | 16 | 3 | 12 | 4 |
| BAIIA[4] | 947 | 1 018 | 998 | 1 009 | 874 | 968 | 950 | 986 |
| Amortissements | 478 | 461 | 456 | 470 | 481 | 443 | 442 | 444 |
| Bénéfice opérationnel | 469 | 557 | 542 | 539 | 393 | 525 | 508 | 542 |
| Autres charges, montant net | – | – | – | – | – | – | – | – |
| Coûts de financement | 86 | 86 | 85 | 75 | 87 | 92 | 94 | 104 |
| Perte au titre du remboursement de la dette | – | – | – | – | – | – | – | – |
| Bénéfice avant impôt | 383 | 471 | 457 | 464 | 306 | 433 | 414 | 438 |
| Charge d'impôt sur le bénéfice | 92 | 120 | 129 | 116 | 69 | 107 | 90 | 110 |
| Bénéfice net | 291 $ | 351 $ | 328 $ | 348 $ | 237 $ | 326 $ | 324 $ | 328 $ |
| Bénéfice net attribuable aux actions ordinaires et aux actions sans droit de vote | 291 $ | 351 $ | 328 $ | 348 $ | 246 $ | 325 $ | 321 $ | 327 $ |

| **Information sur les actions**[5] | T4 2012 | T3 2012 | T2 2012 | T1 2012 | T4 2011 | T3 2011 | T2 2011 | T1 2011 |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| Nombre moyen d'actions en circulation – de base (en millions) | 326 | 326 | 326 | 325 | 325 | 325 | 324 | 324 |
| Nombre d'actions en circulation en fin de période (en millions) | 326 | 326 | 326 | 325 | 325 | 325 | 324 | 324 |
| BPA – de base | 0,89 $ | 1,08 $ | 1,01 $ | 1,07 $ | 0,76 $ | 1,00 $ | 0,99 $ | 1,01 $ |
| Dividendes déclarés par action | 0,64 | 0,61 | – | 1,19 | 0,58 | 0,55 | 0,55 | 0,525 |

1 Les Normes internationales d'information financière (IFRS) publiées par le Conseil des normes comptables internationales (CNCI). 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, TELUS a instauré le règlement en espèces net dans le cas des options sur actions attribuées avant 2005, qui s'est traduit par une charge avant impôt supplémentaire de 169 millions de dollars pour cet exercice.
4 Pour la définition de cette mesure (qui n'est pas conforme aux PCGR), consultez la rubrique 11 du rapport de gestion.
5 Actions ordinaires et actions sans droit de vote.
6 Comprend les immobilisations corporelles et les immobilisations incorporelles.
7 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 (avant 2011) et des emprunts à court terme, moins la trésorerie et les placements temporaires.
8 Dette nette plus les capitaux propres, à l'exclusion du cumul des autres éléments du résultat global.
9 La marge du BAIIA de 2007 a été ajustée pour exclure une charge supplémentaire de 169 millions de dollars ayant trait à l'instauration du règlement en espèces net dans le cas des options sur actions attribuées avant 2005.

Note : Certaines données comparatives ont été retraitées afin que leur présentation soit conforme à celle de 2012.

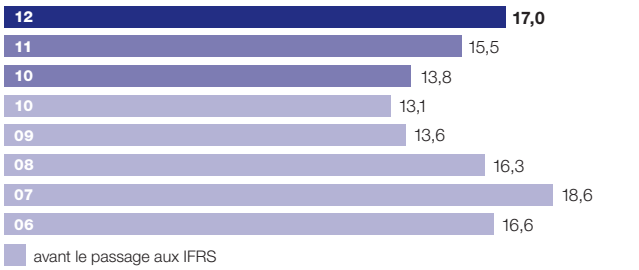


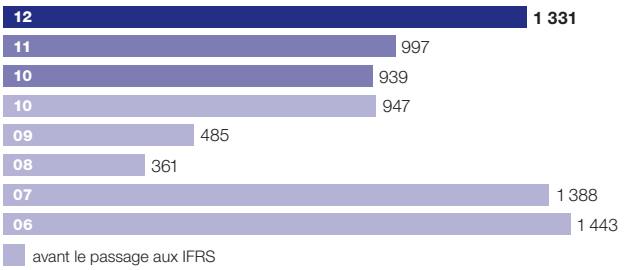
# Statistiques opérationnelles annuelles

| Consolidé | Après le passage aux IFRS[1] | | | Avant le passage aux IFRS | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | **2012** | 2011 | 2010 | 2010 | 2009 | 2008 | 2007 | 2006 |
| **Information tirée des tableaux des flux de trésorerie** | | | | | | | | |
| Entrées liées aux activités opérationnelles (en millions) | **3 219 $** | 2 550 $ | 2 670 $ | 2 570 $ | 2 904 $ | 2 819 $ | 3 172 $ | 2 804 $ |
| Sorties liées aux activités d'investissement (en millions) | **(2 058)** | (1 968) | (1 731) | (1 731) | (2 128) | (3 433) | (1 772) | (1 675) |
| Entrées (sorties) liées aux activités de financement (en millions) | **(1 100)** | (553) | (963) | (863) | (739) | 598 | (1 369) | (1 149) |
| **Indicateurs de rendement** | | | | | | | | |
| Ratio de distribution[2] | **63 %** | 62 % | 64 % | 65 % | 61 % | 54 % | 47 % | 45 % |
| Rendement des capitaux propres attribuables aux actions ordinaires[3] | **17,0 %** | 15,5 % | 13,8 % | 13,1 % | 13,6 % | 16,3 % | 18,6 % | 16,6 % |
| Rendement de l'actif[4] | **15,7 %** | 12,8 % | 13,6 % | 13,1 % | 15,1 % | 14,8 % | 18,8 % | 17,0 % |
| **Ratios d'endettement et de couverture** | | | | | | | | |
| Ratio de couverture des intérêts par le BAIIA[5] | **12,1** | 10,1 | 7,1 | 7,3 | 6,9 | 8,3 | 8,2 | 7,3 |
| Ratio dette nette/BAIIA[6] | **1,6** | 1,8 | 1,8 | 1,8 | 2,0 | 1,9 | 1,7 | 1,7 |
| Dette nette/total des capitaux investis | **46,2 %** | 48,1 % | 46,9 % | 45,5 % | 48,9 % | 50,2 % | 46,9 % | 47,4 % |
| **Autres mesures** | | | | | | | | |
| Flux de trésorerie disponibles (en millions)[7] | **1 331 $** | 997 $ | 939 $ | 947 $ | 485 $ | 361 $ | 1 388 $ | 1 443 $ |
| Dépenses d'investissement (en millions) | **1 981 $** | 1 847 $ | 1 721 $ | 1 721 $ | 2 103 $ | 1 859 $ | 1 770 $ | 1 618 $ |
| Paiement au titre des enchères de spectre du sans-fil (en millions) | **–** | – | – | – | – | 882 $ | – | – |
| Intensité des dépenses d'investissement[8] | **18 %** | 18 % | 18 % | 18 % | 22 % | 19 % | 20 % | 19 % |
| Total des connexions clients (en milliers)[9] | **13 113** | 12 728 | 12 253 | 12 253 | 11 875 | 11 603 | 11 111 | 10 715 |
| **Information liée aux employés** | | | | | | | | |
| Total des salaires et des avantages (en millions)[10] | **2 474 $** | 2 258 $ | 2 205 $ | 2 233 $ | 2 303 $ | 2 326 $ | 2 329 $ | 2 028 $ |
| Total de l'effectif actif[11] | **42 400** | 41 100 | 34 800 | 34 800 | 36 400 | 36 600 | 34 200 | 31 900 |
| Effectif en équivalent temps plein (ETP) | **41 400** | 40 100 | 33 900 | 33 900 | 35 300 | 35 900 | 33 400 | 31 100 |
| BAIIA par l'effectif en ETP moyen (en milliers)[12] | **101 $** | 102 $ | 109 $ | 109 $ | 106 $ | 111 $ | 117 $ | 126 $ |

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




Flux de trésorerie disponibles[7] (en millions de dollars)



# Statistiques opérationnelles trimestrielles

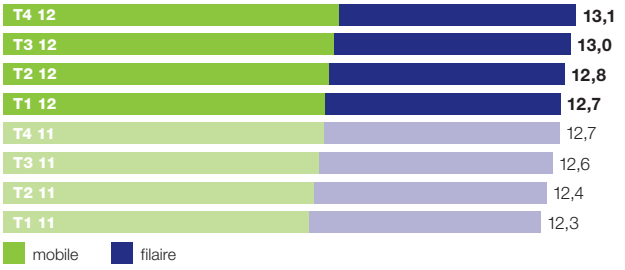
| Consolidé | T4 2012 | T3 2012 | T2 2012 | T1 2012 | T4 2011 | T3 2011 | T2 2011 | T1 2011 |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| **Information tirée des tableaux des flux de trésorerie** | | | | | | | | |
| Entrées liées aux activités opérationnelles (en millions) | 703 $ | 965 $ | 788 $ | 763 $ | 742 $ | 837 $ | 517 $ | 454 $ |
| Sorties liées aux activités d'investissement (en millions) | (514) | (490) | (540) | (514) | (548) | (438) | (466) | (516) |
| Entrées (sorties) liées aux activités de financement (en millions) | (127) | (502) | (244) | (227) | (204) | (364) | (53) | 68 |
| **Indicateurs de rendement** | | | | | | | | |
| Ratio de distribution[2] | 63 % | 62 % | 64 % | 61 % | 62 % | 59 % | 63 % | 61 % |
| Rendement des capitaux propres attribuables aux actions ordinaires[3] | 17,0 % | 16,4 % | 16,0 % | 15,9 % | 15,5 % | 15,1 % | 14,3 % | 14,3 % |
| Rendement de l'actif[4] | 15,7 % | 16,1 % | 15,6 % | 14,3 % | 12,8 % | 12,2 % | 12,5 % | 12,6 % |
| **Ratios d'endettement et de couverture** | | | | | | | | |
| Ratio de couverture des intérêts par le BAIIA[5] | 12,1 | 11,8 | 11,5 | 11,0 | 10,1 | 9,6 | 7,8 | 7,4 |
| Ratio dette nette/BAIIA[6] | 1,6 | 1,7 | 1,8 | 1,8 | 1,8 | 1,8 | 1,9 | 1,9 |
| Dette nette/total des capitaux investis | 46,2 % | 45,0 % | 46,8 % | 47,5 % | 48,1 % | 47,0 % | 47,1 % | 46,4 % |
| **Autres mesures** | | | | | | | | |
| Flux de trésorerie disponibles (en millions)[7] | 263 $ | 426 $ | 284 $ | 358 $ | 204 $ | 345 $ | 286 $ | 162 $ |
| Dépenses d'investissement (en millions) | 521 $ | 471 $ | 548 $ | 441 $ | 512 $ | 470 $ | 456 $ | 409 $ |
| Paiement au titre des enchères de spectre du sans-fil (en millions) | – | – | – | – | – | – | – | – |
| Intensité des dépenses d'investissement[8] | 18 % | 17 % | 21 % | 17 % | 19 % | 18 % | 18 % | 16 % |
| Total des connexions clients (en milliers)[9] | 13 113 | 12 981 | 12 844 | 12 749 | 12 728 | 12 571 | 12 431 | 12 308 |
| **Information liée aux employés** | | | | | | | | |
| Total des salaires et des avantages (en millions) | 589 $ | 608 $ | 621 $ | 656 $ | 595 $ | 569 $ | 560 $ | 534 $ |

1 Les IFRS publiées par le CNCI. 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.
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 présenté, ajusté pour tenir compte des versements qui s'ajoutent aux frais liés à la rémunération à base d'actions, aux initiatives de restructuration et aux régimes à prestations définies, et déduction faite des intérêts en espèces, de l'impôt en espèces, des dépenses d'investissement et du paiement au titre des enchères de spectre du sans-fil (mesure non conforme aux PCGR). 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 28 000 en 2012, 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 et de 27 100 en 2006. En 2009, TELUS a fait l'acquisition de Black's Photo, ajoutant 1 250 employés à son effectif.
12 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 2012.

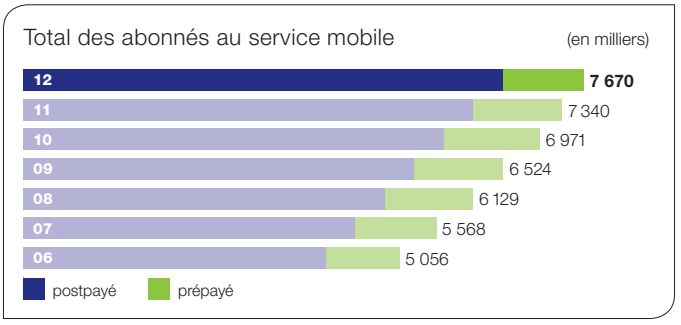
Ratio dette nette/BAIIA[6]

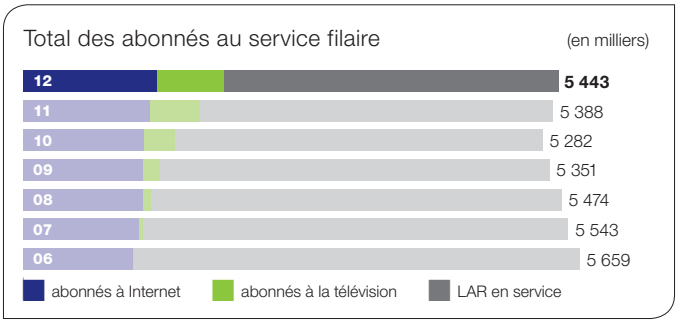
Total des connexions clients (en millions)



# Statistiques sectorielles annuelles

| | Après le passage aux IFRS[1] | | | Avant le passage aux IFRS | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | **2012** | 2011 | 2010 | 2010 | 2009 | 2008 | 2007 | 2006 |
| **Secteur mobile** | | | | | | | | |
| Produits opérationnels (en millions)[2] | **5 886 $** | 5 500 $ | 5 045 $ | 5 047 $ | 4 735 $ | 4 660 $ | 4 291 $ | 3 881 $ |
| Charges opérationnelles avant coûts de restructuration et amortissements (en millions)[3] | **3 406** | 3 312 | 3 021 | 3 012 | 2 790 | 2 647 | 2 384 | 2 122 |
| Coûts de restructuration (en millions) | **13** | 2 | 4 | 4 | 12 | 8 | 1 | 6 |
| BAIIA (en millions) | **2 467 $** | 2 186 $ | 2 020 $ | 2 031 $ | 1 933 $ | 2 005 $ | 1 906 $ | 1 753 $ |
| BAIIA[4] à l'exclusion des frais d'acquisition (en millions) | **3 138 $** | 2 880 $ | 2 618 $ | 2 629 $ | 2 472 $ | 2 587 $ | 2 495 $ | 2 286 $ |
| Marge du BAIIA[4] | **41,9 %** | 39,7 % | 40,0 % | 40,2 % | 40,8 % | 43,0 % | 45,0 % | 45,2 % |
| Dépenses d'investissement (en millions) | **711 $** | 508 $ | 463 $ | 463 $ | 770 $ | 548 $ | 551 $ | 427 $ |
| Paiement au titre des enchères de spectre du sans-fil (en millions) | **–** | – | – | – | – | 882 $ | – | – |
| Flux de trésorerie (en millions)[4,5] | **1 756 $** | 1 678 $ | 1 557 $ | 1 568 $ | 1 163 $ | 1 457 $ | 1 379 $ | 1 326 $ |
| Ajouts bruts d'abonnés (en milliers) | **1 646** | 1 798 | 1 710 | 1 710 | 1 599 | 1 655 | 1 434 | 1 293 |
| Ajouts nets d'abonnés (en milliers) | **331** | 369 | 447 | 447 | 406 | 561 | 515 | 535 |
| Abonnés (en milliers) | **7 670** | 7 340 | 6 971 | 6 971 | 6 524 | 6 129 | 5 568 | 5 056 |
| Part du marché du service mobile, en fonction des abonnés | **28 %** | 28 % | 28 % | 28 % | 28 % | 28 % | 27 % | 27 % |
| Produits mensuels moyens par appareil d'abonné (PMAA) | **60 $** | 59 $ | 58 $ | 58 $ | 58 $ | 63 $ | 64 $ | 63 $ |
| PMAA tirés des services de transmission de données | **24 $** | 20 $ | 14 $ | 14 $ | 12 $ | 10 $ | 7 $ | 5 $ |
| Nombre moyen de minutes par abonné par mois | **336** | 332 | 361 | 361 | 392 | 411 | 404 | 403 |
| Frais d'acquisition par ajout brut d'abonné | **408 $** | 386 $ | 350 $ | 350 $ | 337 $ | 351 $ | 395 $ | 412 $ |
| Taux de désabonnement mensuel | **1,47 %** | 1,68 % | 1,57 % | 1,57 % | 1,58 % | 1,57 % | 1,45 % | 1,33 % |
| Population desservie par le numérique (en millions)[6] | **34,7** | 34,4 | 33,8 | 33,8 | 33,1 | 32,6 | 31,6 | 31,0 |
| **Secteur filaire** | | | | | | | | |
| Produits opérationnels (en millions)[2] | **5 246 $** | 5 099 $ | 4 935 $ | 4 920 $ | 5 033 $ | 5 152 $ | 4 924 $ | 4 921 $ |
| Charges opérationnelles avant coûts de restructuration et amortissements (en millions)[3] | **3 706** | 3 474 | 3 229 | 3 238 | 3 297 | 3 327 | 3 222 | 2 997 |
| Coûts de restructuration (en millions) | **35** | 33 | 76 | 70 | 178 | 51 | 19 | 62 |
| BAIIA (en millions) | **1 505 $** | 1 592 $ | 1 630 $ | 1 612 $ | 1 558 $ | 1 774 $ | 1 683 $ | 1 862 $ |
| Marge du BAIIA[4] | **28,7 %** | 31,2 % | 33,0 % | 32,8 % | 31,0 % | 34,4 % | 37,1 % | 37,8 % |
| Dépenses d'investissement (en millions) | **1 270 $** | 1 339 $ | 1 258 $ | 1 258 $ | 1 333 $ | 1 311 $ | 1 219 $ | 1 191 $ |
| Flux de trésorerie (en millions)[4,5] | **235 $** | 253 $ | 372 $ | 354 $ | 225 $ | 463 $ | 609 $ | 671 $ |
| Lignes d'accès au réseau (LAR) en service (en milliers) | **3 406** | 3 593 | 3 739 | 3 739 | 3 966 | 4 176 | 4 333 | 4 548 |
| Abonnés à Internet haute vitesse (en milliers) | **1 326** | 1 242 | 1 167 | 1 167 | 1 128 | 1 096 | 1 020 | 917 |
| Abonnés à Internet commuté (en milliers) | **33** | 44 | 62 | 62 | 87 | 124 | 155 | 194 |
| Total des abonnés à la télévision (en milliers) | **678** | 509 | 314 | 314 | 170 | 78 | 35 | – |



# Statistiques sectorielles trimestrielles

| | T4 2012 | T3 2012 | T2 2012 | T1 2012 | T4 2011 | T3 2011 | T2 2011 | T1 2011 |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| **Secteur mobile** | | | | | | | | |
| Produits opérationnels (en millions)[2] | 1 544 $ | 1 511 $ | 1 438 $ | 1 393 $ | 1 433 $ | 1 407 $ | 1 343 $ | 1 317 $ |
| Charges opérationnelles avant coûts de restructuration et amortissements (en millions) | 971 | 870 | 798 | 767 | 933 | 836 | 777 | 766 |
| Coûts de restructuration (en millions) | 4 | 1 | 4 | 4 | – | 1 | 1 | – |
| BAIIA (en millions) | 569 $ | 640 $ | 636 $ | 622 $ | 500 $ | 570 $ | 565 $ | 551 $ |
| BAIIA à l'exclusion des frais d'acquisition (en millions) | 775 $ | 815 $ | 795 $ | 753 $ | 707 $ | 757 $ | 730 $ | 686 $ |
| Marge du BAIIA | 36,9 % | 42,4 % | 44,2 % | 44,7 % | 34,9 % | 40,5 % | 42,1 % | 41,8 % |
| Dépenses d'investissement (en millions) | 191 $ | 175 $ | 194 $ | 151 $ | 168 $ | 157 $ | 107 $ | 76 $ |
| Paiement au titre des enchères de spectre du sans-fil (en millions) | – | – | – | – | – | – | – | – |
| Flux de trésorerie (en millions)[5] | 378 $ | 465 $ | 442 $ | 471 $ | 332 $ | 413 $ | 458 $ | 475 $ |
| Ajouts bruts d'abonnés (en milliers) | 455 | 434 | 394 | 363 | 491 | 472 | 447 | 388 |
| Ajouts nets d'abonnés (en milliers) | 112 | 111 | 86 | 22 | 129 | 114 | 94 | 32 |
| Abonnés (en milliers) | 7 670 | 7 558 | 7 447 | 7 362 | 7 340 | 7 211 | 7 097 | 7 003 |
| Part du marché du service mobile, en fonction des abonnés | 28 % | 27 % | 28 % | 28 % | 28 % | 28 % | 28 % | 28 % |
| PMAA | 61 $ | 61 $ | 60 $ | 59 $ | 59 $ | 61 $ | 59 $ | 58 $ |
| PMAA tirés des services de transmission de données | 25 $ | 25 $ | 23 $ | 23 $ | 22 $ | 21 $ | 19 $ | 18 $ |
| Nombre moyen de minutes par abonné par mois | 341 | 338 | 341 | 324 | 334 | 332 | 337 | 324 |
| Frais d'acquisition par ajout brut d'abonné | 453 $ | 402 $ | 404 $ | 362 $ | 421 $ | 397 $ | 370 $ | 348 $ |
| Taux de désabonnement mensuel | 1,51 % | 1,44 % | 1,39 % | 1,55 % | 1,67 % | 1,67 % | 1,67 % | 1,70 % |
| Population desservie par le numérique (en millions)[6] | 34,7 | 34,7 | 34,7 | 34,4 | 34,4 | 34,3 | 34,1 | 33,8 |
| **Secteur filaire** | | | | | | | | |
| Produits opérationnels (en millions)[2] | 1 361 $ | 1 316 $ | 1 280 $ | 1 289 $ | 1 308 $ | 1 267 $ | 1 261 $ | 1 263 $ |
| Charges opérationnelles avant coûts de restructuration et amortissements (en millions) | 968 | 936 | 909 | 893 | 918 | 867 | 865 | 824 |
| Coûts de restructuration (en millions) | 15 | 2 | 9 | 9 | 16 | 2 | 11 | 4 |
| BAIIA (en millions) | 378 $ | 378 $ | 362 $ | 387 $ | 374 $ | 398 $ | 385 $ | 435 $ |
| Marge du BAIIA | 27,8 % | 28,7 % | 28,3 % | 30,0 % | 28,6 % | 31,4 % | 30,5 % | 34,4 % |
| Dépenses d'investissement (en millions) | 330 $ | 296 $ | 354 $ | 290 $ | 344 $ | 313 $ | 349 $ | 333 $ |
| Flux de trésorerie (en millions)[5] | 48 $ | 82 $ | 8 $ | 97 $ | 30 $ | 85 $ | 36 $ | 102 $ |
| Lignes d'accès au réseau en service (en milliers) | 3 406 | 3 448 | 3 487 | 3 536 | 3 593 | 3 641 | 3 684 | 3 708 |
| Abonnés à Internet haute vitesse (en milliers) | 1 326 | 1 303 | 1 277 | 1 257 | 1 242 | 1 218 | 1 196 | 1 183 |
| Abonnés à Internet commuté (en milliers) | 33 | 35 | 38 | 41 | 44 | 48 | 51 | 56 |
| Total des abonnés à la télévision (en milliers) | 678 | 637 | 595 | 553 | 509 | 453 | 403 | 358 |

1 Les IFRS publiées par le CNCI. 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, TELUS a instauré le règlement en espèces net dans le cas des options sur actions attribuées avant 2005, qui s'est traduit par une charge avant impôt supplémentaire de 24 millions de dollars pour le secteur mobile et de 145 millions de dollars pour le secteur filaire pour cet exercice.
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 2012.

# Rapport de gestion

## Mise en garde concernant les énoncés prospectifs

Le présent document contient des énoncés prospectifs portant sur des événements futurs ainsi que sur le rendement financier et le rendement opérationnel futurs de TELUS Corporation. Les termes TELUS, la société, « nous », « notre », « nos », « nôtre » et « nous-mêmes » se rapportent à TELUS Corporation et, dans les cas où le contexte de la description narrative le permet ou l'exige, à ses filiales. Par leur nature, les énoncés prospectifs peuvent faire l'objet de risques et d'incertitudes et ils exigent que nous émettions des hypothèses. Il existe un risque considérable que les hypothèses, les prédictions ou les autres énoncés prospectifs se révèlent inexacts. Les lecteurs sont ainsi mis en garde de ne pas se fier indûment à ces énoncés, car un certain nombre de facteurs pourraient faire en sorte que le rendement, les conditions, les actions et les événements futurs réels diffèrent considérablement des objectifs, des attentes, des estimations ou des intentions exprimés dans les énoncés prospectifs. Sauf dans les cas exigés par la loi, nous n'avons pas l'intention ni l'obligation de mettre à jour ou de réviser les énoncés prospectifs, et nous nous réservons le droit de modifier, à tout moment et à notre gré, notre pratique courante qui consiste à présenter des mises à jour de nos objectifs et de nos indications pour l'exercice. Les objectifs et les hypothèses connexes pour l'exercice 2013 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 continue touchant tous les services entre les entreprises de télécommunications établies, les nouveaux venus offrant des services mobiles évolués, les câblodistributeurs, d'autres entreprises de communications et des entreprises offrant des services par contournement émergents; davantage de concurrence au chapitre des tarifs et des marques; notre capacité à 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 haute vitesse de TELUS; 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 des PMAA tirés des services mobiles de transmission de la voix, notamment le remplacement de la technologie en faveur de la messagerie textuelle et des applications de services par contournement comme Skype; les services par contournement IP 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 mettre à l'épreuve la capacité du réseau mobile, la capacité spectrale et les niveaux de service; le recours à des systèmes et à la technologie de l'information; les options au chapitre des technologies liées à l'accès large bande et aux services mobiles, les voies d'évolution des technologies et les plans de mise en œuvre; le recours à des ententes de partage de réseau mobile; le choix des fournisseurs et la capacité de ces derniers à maintenir leurs gammes de produits et à offrir des services à leur égard; le taux de concentration et de pénétration sur le marché des fournisseurs d'appareils mobiles; les avantages prévus et le rendement de la technologie 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, de nouveaux services et de systèmes de soutien; la fiabilité du réseau et la gestion des changements (y compris les risques liés à la migration vers de nouveaux centres de données Internet plus efficients et la concrétisation des avantages prévus); le moment auquel auront lieu les mises hors service futures des réseaux sans fil fondés sur les technologies iDEN et AMRC afin de redéployer du spectre et de réduire les coûts opérationnels, ainsi que la migration connexe des abonnés et les risques liés à leur fidélisation; la mise à niveau réussie et l'évolution de la technologie sur laquelle se fonde TELUS TV, qui relève de tiers fournisseurs.
- La croissance et les fluctuations de l'économie, y compris la vigueur et le caractère durable de la croissance économique au Canada, qui 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 et les dépenses liées aux licences de spectre en 2013 et au cours des exercices ultérieurs, en raison de notre stratégie de déploiement de la technologie LTE et de futures technologies mobiles, les initiatives liées aux services à large bande filaires, les nouvelles initiatives liées aux centres de données Internet et les enchères de licences de spectre tenues par Industrie Canada, y compris celles concernant les bandes de fréquence de 700 MHz prévues pour le second semestre de 2013 et celles concernant les bandes de fréquence de 2 500 à 2 690 MHz prévues pour 2014.
- Les exigences en matière de financement et d'endettement, y compris la capacité d'effectuer des refinancements.
- La capacité de maintenir les objectifs de croissance en 2013, y compris 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 (« BPA ») et une croissance plus importante des flux de trésorerie disponibles, compte non tenu des coûts liés à l'acquisition de spectre. Les objectifs de croissance peuvent être touchés par des facteurs comme les faits nouveaux et les décisions en matière de réglementation ou émanant de gouvernements, l'environnement concurrentiel, la performance économique raisonnable au Canada et les dépenses d'investissement et les exigences au titre des enchères de licences de spectre. Les objectifs de croissance ne sont pas nécessairement représentatifs du résultat, des dividendes et des flux de trésorerie disponibles au-delà de 2013. Rien ne garantit que nous procéderons à une offre publique de rachat dans le cours normal des activités en 2013 ni que nous maintiendrons un modèle de croissance des dividendes après 2013.
- Les approbations réglementaires et les changements à la réglementation, y compris les futures enchères de licences de spectre et les règles visant les bandes de fréquence de 700 MHz et de 2 500 à 2 690 MHz (y compris la quantité de spectre acquis et les coûts engagés pour acquérir ce spectre) ainsi que les autres acquisitions de spectre; l'efficacité avec laquelle les nouvelles balises réglementaires concernant l'intégration verticale des concurrents aux fins de la propriété du contenu de radiodiffusion continuent d'être mises en application; la conformité aux restrictions concernant la propriété d'actions ordinaires de TELUS par des non-Canadiens; les faits nouveaux et les changements liés aux taux de propriété étrangère de TELUS; l'augmentation du contrôle exercé à l'étranger de certains nouveaux venus dans le secteur des services mobiles évolués; l'interprétation et la mise en application des règles concernant le partage des pylônes d'antennes et les services d'itinérance; les modifications concernant les modalités relatives aux services mobiles apportées aux lois visant la protection des consommateurs par plusieurs provinces et une nouvelle procédure du Conseil de la radiodiffusion et des télécommunications canadiennes (« CRTC ») visant l'élaboration d'un code obligatoire pour assurer la clarté desdites modalités pour les consommateurs, en ce qui a trait aux provinces dont les règles non harmonisées créent des risques que d'importants coûts de conformité doivent être engagés.
- Les questions touchant les ressources humaines, y compris la fidélisation du personnel et l'embauche.
- La capacité de mettre en œuvre avec succès les initiatives en matière de réduction des coûts et de réaliser les économies prévues, déduction faite des coûts de restructuration, découlant notamment de l'intégration des activités, de l'impartition des processus d'affaires, des activités internes de délocalisation et de réorganisation, des activités d'approvisionnement et du regroupement de bureaux administratifs, 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; la mise en œuvre d'ententes avec de grandes entreprises qui pourraient être touchées de façon défavorable par les ressources disponibles et le niveau de collaboration d'autres fournisseurs de services; les risques liés aux activités d'aménagement de la coentreprise immobilière.
- Les questions fiscales, y compris la tendance générale des administrations responsables de la perception des impôts à adopter des procédures d'audit plus rigoureuses; la possibilité que les taux d'imposition des sociétés dans le futur soient plus élevés que les taux prévus à l'heure actuelle; les modifications apportées par le gouvernement fédéral du Canada à sa politique, en vertu desquelles il n'est plus possible de différer l'impôt sur le résultat au moyen de l'utilisation de fins d'année d'imposition différentes pour les sociétés de personnes en exploitation et les entreprises associées, ce qui entraînera probablement une hausse des paiements d'impôt sur le résultat à compter de 2014; les coûts et la complexité du processus visant à assurer la conformité à la décision du gouvernement de la Colombie-Britannique de supprimer la taxe de vente harmonisée et de rétablir une taxe de vente provinciale et la taxe sur les produits et services fédérale, ainsi que l'harmonisation de la taxe de vente dans la province de Québec; la complexité des lois fiscales internationales et la conformité à ces lois.
- Les événements touchant la poursuite des activités, y compris les menaces liées aux interventions humaines, telles que les attaques électroniques et les erreurs humaines; les pannes d'équipement; les perturbations de la chaîne d'approvisionnement; les menaces de catastrophes naturelles; l'efficacité des plans et des mesures de continuité des activités et de reprise après sinistre.
- 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 que nous publions, y compris notre rapport annuel et notre 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 »*.

## Le 27 février 2013

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 2012, qui doit être lue conjointement avec les états financiers consolidés audités de TELUS datés du 31 décembre 2012 (les « états financiers consolidés »). 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 ») que nous utilisons 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 2012, rendement obtenu par rapport aux objectifs de 2012 et présentation des objectifs de 2013 | 42 |
| **2 Activités principales et stratégie** — Analyse de nos activités principales et de notre stratégie et exemples d'activités visant à soutenir nos six impératifs stratégiques | 50 |
| **3 Catalyseurs clés de rendement** — Rapport sur nos priorités pour 2012 et aperçu de nos priorités pour 2013 | 52 |
| **4 Capacités** — Facteurs qui influent sur notre capacité de mettre en œuvre les stratégies, de gérer les catalyseurs clés de rendement et d'obtenir des résultats | 54 |
| **5 Analyse des résultats opérationnels** — Analyse de notre rendement opérationnel consolidé et du rendement de nos secteurs opérationnels | 59 |
| **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 2012 | 68 |
| **7 Situation de trésorerie et sources de financement** — Analyse des flux de trésorerie opérationnels, des activités d'investissement et de financement, des liquidités, des facilités de crédit, ainsi que d'autres informations à fournir | 70 |
| **8 Estimations comptables critiques et faits nouveaux concernant les méthodes comptables** — Estimations comptables critiques aux fins de l'établissement des résultats financiers, et incidence de l'application en 2013 des normes comptables modifiées et des nouvelles normes comptables | 78 |
| **9 Perspectives générales** — Tendances et attentes pour le secteur des télécommunications | 83 |
| **10 Risques et gestion des risques** — Risques et incertitudes auxquels nous sommes exposés et méthodes que nous utilisons pour assurer la gestion de ces risques | 86 |
| **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 que nous utilisons. | 104 |

# 1 Introduction

## Résumé des résultats consolidés de TELUS pour 2012, rendement obtenu par rapport aux objectifs de 2012 et présentation des objectifs de 2013

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

### 1.1 Préparation du rapport de gestion

Nos contrôles et procédures de communication de l'information sont conçus pour fournir une assurance raisonnable que toute l'information pertinente est recueillie et présentée en temps opportun à la haute direction, pour que les décisions appropriées concernant les informations à fournir au public puissent être prises. Nous décidons 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 TELUS pourrait être influencée ou modifiée si l'information était omise ou erronée. Le rapport de gestion et les états financiers consolidés ont été revus par le comité d'audit de TELUS et approuvés par le conseil d'administration de cette dernière.

Nous présentons certaines mesures non définies par les PCGR et fournissons des indications à ce sujet parce qu'elles constituent des mesures utilisées pour évaluer le rendement de TELUS et de ses secteurs opérationnels. Les mesures non définies par les PCGR servent aussi à déterminer si nous respectons les clauses restrictives de nos 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 nos activités poursuivies. 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**

Nous estimons que la croissance de l'économie au Canada s'est élevée à 1,9 % en 2012 (2,5 % en 2011). Dans son Rapport sur la politique monétaire de janvier 2013, la Banque du Canada prévoit que la croissance de l'économie canadienne s'élèvera à 2,0 % en 2013 et à 2,7 % en 2014. Par ailleurs, selon l'Enquête sur la population active publiée par Statistique Canada pour le mois de décembre 2012, le taux de chômage au pays s'est élevé à 7,1 %, soit le taux le plus faible enregistré au cours des quatre dernières années et un taux en baisse comparativement à 7,5 % en décembre 2011. (Se reporter à la *rubrique 10.11, « Croissance et fluctuations de l'économie »*.)

**Industrie des télécommunications**

Selon nos estimations, la croissance des produits de l'industrie des télécommunications canadienne (compte tenu des produits tirés des services de télévision mais en excluant ceux tirés des médias) s'est élevée à environ 3 % en 2012 (3 % en 2011), grâce à la croissance continue enregistrée dans le secteur des services mobiles. (Se reporter à la *rubrique 9, « Perspectives générales »*.)

Par ailleurs, d'après les résultats publiés de nos concurrents, nous estimons que les produits et le BAIIA du marché des services mobiles au Canada ont augmenté d'environ 5 % et 8 %, respectivement, en 2012, par rapport à 4,5 % et à 2 %, respectivement, en 2011. L'intensification de la concurrence par des concurrents nationaux bien établis et par de nouveaux venus offrant des services mobiles évolués, ainsi que l'arrivée des nouveaux appareils intelligents et des nouvelles tablettes, se sont traduites par plus de 1,2 million de nouveaux abonnés au sein de l'industrie en 2012, soit une hausse d'environ 2,6 points de pourcentage du taux de pénétration de la population, lequel s'élève à 80 %. Une hausse de 2 à 3 points de pourcentage du taux de pénétration du marché des services mobiles au Canada est prévue pour 2013.

Nous nous attendons à ce que le marché des services filaires au Canada continue 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 pour TELUS 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, les solutions en santé et les services d'impartition des processus d'affaires.

## 1.3 Faits saillants – données consolidées

### Faits saillants

| Exercices clos les 31 décembre (en millions de dollars, sauf indication contraire) | 2012 | 2011 | Variation |
|---|---|---|---|
| **Comptes consolidés de résultat** | | | |
| Produits opérationnels | 10 921 | 10 397 | 5,0 % |
| Bénéfice opérationnel | 2 107 | 1 968 | 7,1 % |
| Bénéfice avant impôt | 1 775 | 1 591 | 11,6 % |
| Bénéfice net | 1 318 | 1 215 | 8,5 % |
| Bénéfice net par action[1] | | | |
| Bénéfice par action (BPA) de base (en dollars) | 4,05 | 3,76 | 7,7 % |
| BPA dilué (en dollars) | 4,03 | 3,74 | 7,8 % |
| Dividendes en espèces déclarés par action[1] (en dollars) | 2,44 | 2,205 | 10,7 % |
| Nombre moyen pondéré d'actions[1] en circulation, de base (en millions) | 326 | 324 | 0,4 % |
| **Tableaux consolidés des flux de trésorerie** | | | |
| Entrées liées aux activités opérationnelles | 3 219 | 2 550 | 26,2 % |
| Sorties liées aux activités d'investissement | 2 058 | 1 968 | 4,6 % |
| Dépenses d'investissement[2] | 1 981 | 1 847 | 7,3 % |
| Sorties liées aux activités de financement | 1 100 | 553 | 98,9 % |
| **Autres faits saillants** | | | |
| Nombre de connexions[3] (en milliers) | 13 113 | 12 728 | 3,0 % |
| BAIIA[4] | 3 972 | 3 778 | 5,1 % |
| BAIIA ajusté[4,5] | 3 965 | 3 761 | 5,4 % |
| Marge du BAIIA ajustée[6] (en %) | 36,3 | 36,2 | 0,1 pt |
| Flux de trésorerie disponibles[4] | 1 331 | 997 | 33,5 % |
| Ratio dette nette/BAIIA excluant les coûts de restructuration[4] (fois) | 1,6 | 1,8 | (0,2) |

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

1) Comprend les actions ordinaires et les actions sans droit de vote.
2) Les dépenses d'investissement excluent les variations des éléments hors trésorerie du fonds de roulement lié aux activités d'investissement; par conséquent, ces dépenses diffèrent des paiements en trésorerie au titre des immobilisations présentés dans les tableaux consolidés des flux de trésorerie.
3) 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 au service Télé OPTIK^MC et abonnés au service 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.
4) Mesures non définies par les PCGR. Se reporter à la *rubrique 11.1, « BAIIA (bénéfice avant intérêts, impôt et amortissements) »*, à la *rubrique 11.2, « Flux de trésorerie disponibles »*, ainsi qu'à la *rubrique 11.4, « Définition des mesures de la situation de trésorerie et des sources de financement »*.
5) Le BAIIA ajusté de l'exercice 2012 exclut des pertes de 2 millions de dollars liées à la participation dans la coentreprise immobilière résidentielle Jardin TELUS et un profit avant impôt de 9 millions de dollars sur le terrain lié à la coentreprise résidentielle. Nous ne prévoyons pas conserver une participation dans cette coentreprise résidentielle une fois que les travaux de construction seront terminés. Le BAIIA ajusté de 2011 exclut un profit hors trésorerie de 17 millions de dollars sur la participation dans Transactel (Barbados) Inc., qui découle de la réévaluation à la juste valeur de notre participation de 51 % dans Transactel effectuée lorsque nous avons exercé notre option d'achat position acheteur et acquis le contrôle de cette société.
6) La marge du BAIIA représente le BAIIA divisé par les produits opérationnels. Aux fins du calcul de la marge du BAIIA ajusté pour 2012, les pertes liées à la participation dans la coentreprise immobilière résidentielle Jardin TELUS et le profit sur le terrain sont exclus du BAIIA et des produits opérationnels. Aux fins du calcul de la marge du BAIIA ajusté pour l'exercice 2011, le profit hors trésorerie sur la participation dans Transactel est exclu du BAIIA et des produits opérationnels.

### Faits saillants opérationnels

- Les **produits opérationnels** ont augmenté de 524 millions de dollars en 2012.

  Les produits tirés de l'équipement et des services se sont accrus de 527 millions de dollars, ou 5,1 %, en 2012. Ce résultat découle principalement de la croissance des produits provenant du réseau mobile, laquelle tient à l'augmentation du nombre d'abonnés et des PMAA, ainsi que de la croissance des produits tirés des services filaires de transmission de données, laquelle a excédé la baisse des produits tirés des services de transmission de la voix existants. La croissance des produits tirés des services filaires de transmission de données est essentiellement attribuable à Télé OPTIK, aux services améliorés de transmission de données et Internet, aux ventes d'équipement de transmission de données et aux services gérés à l'intention du marché d'affaires.

  Les autres produits opérationnels ont diminué de 3 millions de dollars en 2012. Le profit de 9 millions de dollars sur le terrain lié à la coentreprise immobilière résidentielle Jardin TELUS comptabilisé en 2012 et les montants plus importants prélevés du compte de report lié à la réglementation sur le plafonnement des prix qui ont été comptabilisés relativement à la prestation de services Internet à large bande à un certain nombre de collectivités rurales et éloignées admissibles, ont été largement neutralisés par le profit hors trésorerie à la réévaluation de 17 millions de dollars sur la participation dans Transactel (Barbados) Inc. comptabilisé en 2011.
- Le **nombre de connexions d'abonnés** a augmenté de 385 000 en 2012, reflétant une croissance de 4,5 % des abonnés aux services mobiles, une croissance de 33 % des abonnés au service TELUS TV, ainsi qu'une hausse de 5,7 % du total des abonnés à Internet, résultats neutralisés en partie par une diminution de 5,2 % du total des lignes d'accès au réseau. Les ajouts nets d'abonnés des services mobiles se sont établis à 331 000 en 2012, et les ajouts nets d'abonnés aux services TELUS TV et Internet haute vitesse de TELUS ont totalisé 253 000 en 2012.

  Les PMAA combinés mensuels tirés des services mobiles se sont établis à 60,39 $ en 2012, en hausse de 1,29 $, ou 2,2 %, par rapport à 2011. Cette augmentation reflète la croissance de 21 % des PMAA tirés des services de transmission de données, qui découle de la plus grande utilisation des services de transmission de données, de la pénétration accrue du marché des téléphones intelligents et de l'augmentation des services d'itinérance, facteurs neutralisés en partie par la réduction des tarifs liés aux services de transmission de la voix. Les PMAA combinés trimestriels ont augmenté d'un exercice à l'autre au cours de neuf trimestres consécutifs.

  Le taux de désabonnement mensuel des abonnés aux services mobiles postpayés s'est élevé à 1,09 % en 2012, en baisse 0,22 point de pourcentage par rapport à 2011. L'amélioration du taux de désabonnement peut s'expliquer par nos initiatives liées au programme Les clients d'abord, par les efforts en matière de fidélisation ainsi que par le taux de désabonnement plus élevé comptabilisé à l'exercice précédent par suite de la décision du gouvernement fédéral d'octroyer un contrat visant la prestation de services mobiles à une entreprise concurrente établie dont la soumission prévoyait des tarifs peu élevés.
- Le **bénéfice opérationnel** s'est accru de 139 millions de dollars en 2012, résultat qui tient à la hausse de 194 millions de dollars du **BAIIA**, facteur neutralisé en partie par l'augmentation du total de la dotation aux amortissements. Le BAIIA du secteur des services mobiles s'est accru de 281 millions de dollars, stimulé en grande partie par la croissance des produits tirés des services de réseau et par la hausse de 2,3 points de pourcentage des produits tirés des services de réseau réacheminés vers le BAIIA. Le BAIIA du secteur des services filaires a diminué de 87 millions de dollars, résultat qui tient au fait que la croissance des services filaires de transmission de données a été largement neutralisée par la hausse des coûts engagés relativement au contenu et au soutien en vue d'accroître le service Télé OPTIK, ainsi que par la diminution continue des services de transmission de la voix existants générant des marges plus élevées. Plus particulièrement, le BAIIA du secteur des services filaires a augmenté d'un exercice à l'autre de 4 millions de dollars au cours du quatrième trimestre, en raison des services Internet haute vitesse de TELUS et Télé OPTIK générant des marges plus élevées.

  Le **BAIIA ajusté** a augmenté de 204 millions de dollars en 2012. La **marge du BAIIA ajusté** a augmenté légèrement par rapport à 2011, situation qui tient au fait que la hausse de 2,2 points de pourcentage de la marge du secteur des services mobiles a été neutralisée par la diminution de 2,4 points de pourcentage de la marge du secteur des services filaires.
- Le **bénéfice avant impôt** a progressé de 184 millions de dollars en 2012, reflétant l'augmentation du BAIIA et la diminution des coûts de financement, facteurs neutralisés en partie par la hausse du total de la dotation aux amortissements.

- L'**impôt sur le résultat** a augmenté de 81 millions de dollars en 2012, résultat qui reflète essentiellement la hausse de 12 % du bénéfice avant impôt et l'incidence des réévaluations et des ajustements fiscaux comptabilisés, facteurs qui ont été neutralisés en partie par la réduction des taux d'imposition combinés prévus par la loi.
- Le **bénéfice net** a augmenté de 103 millions de dollars, ou 8,5 %, en 2012. En excluant les ajustements liés à l'impôt, le profit déduction faite des pertes liées à la participation au titre de la coentreprise immobilière résidentielle et le profit sur la participation dans Transactel comptabilisé en 2011, le bénéfice net s'est accru de 10 %.

**Analyse du bénéfice net**

| Exercices clos les 31 décembre (en millions de dollars) | 2012 | 2011 | Variation |
|---|---|---|---|
| Bénéfice net | 1 318 | 1 215 | 103 |
| Déduire : profit après impôt déduction faite des pertes liées à la participation au titre de la coentreprise immobilière résidentielle Jardin TELUS | (6) | – | (6) |
| Déduire : profit sur la participation dans Transactel après impôt | – | (12) | 12 |
| Déduire : ajustements favorables nets liés à l'impôt sur le résultat, y compris tous produits d'intérêts connexes (se reporter à la *rubrique 5.2*) | (12) | (21) | 9 |
| Bénéfice net compte non tenu des éléments ci-dessus | 1 300 | 1 182 | 118 |

- Le **BPA de base** a augmenté de 29 cents, ou 7,7 %, en 2012. En excluant les ajustements liés à l'impôt, le profit déduction faite des pertes liées à la participation au titre du projet de réaménagement immobilier résidentiel et le profit sur la participation dans Transactel comptabilisé en 2011, le BPA de base s'est accru de 9,0 %.

**Analyse du BPA de base**

| Exercices clos les 31 décembre (en dollars) | 2012 | 2011 | Variation |
|---|---|---|---|
| BPA de base | 4,05 | 3,76 | 0,29 |
| Déduire : profit après impôt déduction faite des pertes liées à la participation au titre de la coentreprise immobilière résidentielle Jardin TELUS, par action | (0,02) | – | (0,02) |
| Déduire : profit sur la participation dans Transactel après impôt, par action | – | (0,04) | 0,04 |
| Déduire : ajustements favorables nets liés à l'impôt sur le résultat, par action (se reporter à la *rubrique 5.2*) | (0,04) | (0,06) | 0,02 |
| BPA de base compte non tenu des éléments ci-dessus | 3,99 | 3,66 | 0,33 |

- Les **dividendes en espèces déclarés par action** ont totalisé 2,44 $ en 2012, en hausse de 10,7 % par rapport à 2011. Le 13 février 2013, le conseil d'administration a déclaré un dividende trimestriel de 64 cents par action sur les actions ordinaires émises et en circulation de la société, payable le 1er avril 2013 aux actionnaires inscrits à la fermeture des bureaux le 11 mars 2013. Le dividende de 64 cents par action déclaré pour le premier trimestre de 2013 reflète une hausse de 6 cents, ou 10,3 %, par rapport au dividende du premier trimestre versé en avril 2012. Ce résultat est conforme à notre politique de croissance des dividendes décrite à la *rubrique 4.3*.

**Échange d'actions**

Le 21 février 2012, nous avons annoncé que les détenteurs des actions ordinaires et des actions sans droit de vote de TELUS auraient l'occasion de décider, à notre assemblée annuelle extraordinaire devant avoir lieu le 9 mai 2012, s'il y a lieu d'éliminer la catégorie d'actions sans droit de vote. En raison de l'opposition du gestionnaire de fonds de couverture Mason Capital Management LLC (« Mason »), de New York, nous avons retiré le plan le 8 mai 2012 et annoncé que nous comptions présenter une nouvelle proposition en temps voulu. Le 21 août 2012, nous avons annoncé la nouvelle proposition visant l'échange d'actions, qui prévoyait un plan d'arrangement provisoire approuvé par le tribunal et donnant lieu à l'échange non récurrent de toutes les actions sans droit de vote émises et en circulation de TELUS contre des actions ordinaires de TELUS, à raison de une pour une. L'approbation de la nouvelle proposition serait assujettie à l'approbation d'une majorité simple des voix exprimées par les détenteurs d'actions ordinaires de TELUS et des deux tiers des voix exprimées par les détenteurs d'actions sans droit de vote de TELUS, chacun votant séparément en tant que catégorie.

Le 2 août 2012, Mason a présenté à TELUS une demande et quatre résolutions ayant trait à une assemblée générale des actionnaires et visant à établir les conditions aux termes desquelles toute conversion d'actions future serait effectuée. Le 15 octobre 2012, TELUS a obtenu une ordonnance de la Cour suprême de la Colombie-Britannique dans laquelle cette dernière exige que l'assemblée visant à considérer la nouvelle proposition de TELUS et l'assemblée visant à considérer les résolutions de Mason soient tenues en tant qu'assemblée conjointe le 17 octobre 2012. Lors de l'assemblée conjointe, le plan d'arrangement de TELUS a obtenu les approbations nécessaires de la part des détenteurs d'actions, et les résolutions de Mason n'ont pas obtenu les approbations nécessaires.

Par suite d'une audience tenue en novembre, la Cour suprême de la Colombie-Britannique a, le 18 décembre 2012, donné son approbation définitive concernant la proposition d'échange d'actions et elle a rejeté tous les appels de Mason. Subséquemment, Mason a déposé un avis auprès de la Cour d'appel de la Colombie-Britannique et obtenu une suspension qui empêche la réalisation du plan d'arrangement. Le 25 janvier 2013, TELUS et Mason ont convenu d'abandonner tout litige, permettant ainsi l'échange d'actions avec prise d'effet le 4 février 2013. L'accord ne prévoit pas le paiement de fonds à l'une ou l'autre partie.

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

- Au 31 décembre 2012, nous disposions de facilités de crédit inutilisées de 1,8 milliard de dollars, ainsi que d'un montant de 100 millions de dollars en vertu de notre programme de titrisation de créances clients, ce qui est conforme à notre objectif, qui vise à maintenir généralement un seuil de liquidités inutilisées de plus de 1 milliard de dollars.
- Le **ratio de la dette nette par rapport au BAIIA (excluant les coûts de restructuration)** au 31 décembre 2012 était de 1,6 fois, soit un résultat en baisse par rapport à 1,8 fois au 31 décembre 2011. Le ratio demeure dans notre fourchette à long terme visée, qui est de 1,5 à 2,0 fois.
- Les **flux de trésorerie provenant des activités opérationnelles** ont augmenté de 669 millions de dollars en 2012. L'augmentation s'explique principalement par la hausse du BAIIA ajusté, par les variations comparatives du fonds de roulement, par la réduction des cotisations discrétionnaires de l'employeur aux régimes à prestations définies, par les rabais réglementaires non récurrents accordés aux abonnés des services résidentiels en 2011 et non en 2012, ainsi que par la baisse des paiements nets au titre de la restructuration et des paiements nets d'intérêts.
- Les **flux de trésorerie affectés aux activités d'investissement** ont augmenté de 90 millions de dollars en 2012. L'augmentation découle en grande partie de la hausse de 134 millions de dollars des dépenses d'investissement, qui comprennent des investissements dans notre réseau mobile LTE et dans deux centres de données Internet intelligents à la fine pointe de la technologie, facteurs neutralisés en partie par les fonds moins élevés affectés aux acquisitions et aux placements connexes.
- Les **flux de trésorerie affectés aux activités de financement** ont augmenté de 547 millions de dollars en 2012, résultat qui découle principalement de la réduction de la dette à long terme et de la hausse des dividendes. La hausse des paiements de dividendes reflète la hausse de plus de 10 % et la légère augmentation du nombre d'actions en circulation, et le fait que nous achetons les actions sur le marché libre au lieu d'émettre des actions sur le capital autorisé aux fins des dividendes réinvestis après le 1er mars 2011. Ces augmentations ont été neutralisées en partie par l'acquisition, au deuxième trimestre de 2011, d'une participation supplémentaire dans Transactel (Barbados) Inc.

- Les **flux de trésorerie disponibles** se sont accrus de 334 millions de dollars, ou 34 %, en 2012, résultat qui découle en grande partie de la hausse du BAIIA et de la réduction des cotisations discrétionnaires aux régimes à prestations définies, ainsi que de la diminution des paiements au titre de la restructuration, des paiements d'intérêts et des paiements au titre de la rémunération fondée sur des actions, facteurs neutralisés en partie par la hausse des dépenses d'investissement.

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

Nous avons atteint trois de nos quatre objectifs initiaux au chapitre des chiffres consolidés, et avons atteint ou excédé tous nos objectifs initiaux au chapitre des résultats sectoriels pour 2012, annoncés le 16 décembre 2011. Nous avons atteint nos objectifs concernant les produits en raison de la forte croissance des produits tirés du réseau mobile et des services filaires de transmission de données. Nous avons atteint l'objectif au chapitre du BAIIA consolidé et avons excédé l'objectif concernant le BAIIA du secteur des services mobiles, en raison de la hausse de 2,3 points de pourcentage des produits tirés du réseau mobile réacheminés vers le BAIIA. Les produits tirés des services filaires se sont situés près de la tranche supérieure de la fourchette cible, tandis que le BAIIA s'est situé dans la tranche inférieure de la fourchette cible, résultats qui tiennent au fait que la croissance des services de transmission de données a été neutralisée par la réduction continue des services de transmission de la voix existants générant des marges plus élevées. Nous n'avons pas atteint notre objectif concernant les dépenses d'investissement consolidées, en raison de la hausse des dépenses engagées aux fins du maintien et de la croissance de nos réseaux, ainsi que des investissements plus élevés à l'appui de la croissance de la clientèle.

Nos objectifs, nos politiques et nos lignes directrices sur le plan financier prévoient de façon générale 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 une ligne directrice concernant le ratio de distribution. Selon le modèle de croissance des dividendes, et sous réserve de l'évaluation et du calcul effectués par le conseil d'administration, nous prévoyons 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 déclarés après 2013. Le conseil d'administration a approuvé une augmentation de 10 points de pourcentage du ratio de distribution, portant ce ratio dans la fourchette de 65 % à 75 % des bénéfices nets prévisibles, sur une base prospective, pour les dividendes déclarés en 2013 et par la suite. Ce changement découle de l'incidence hors trésorerie de l'application, en 2013, d'IAS 19, *Avantages du personnel* (modifiée en 2011), qui a donné lieu notamment à une réduction du BAIIA, du bénéfice net et du BPA (se reporter à la *rubrique 8.2, « Faits nouveaux concernant les méthodes comptables »*).

Le tableau suivant illustre le rendement de TELUS par rapport à nos objectifs initiaux pour 2012. Il illustre également nos objectifs pour 2013, qui ont été annoncés avant l'application d'IAS 19, *Avantages du personnel* (modifiée en 2011). Pour des informations supplémentaires sur les objectifs par suite de l'application d'IAS 19, *Avantages du personnel* (modifiée en 2011), qui ont été annoncés le 15 février 2013 dans le communiqué portant sur nos résultats du quatrième trimestre de 2012 et lors de la téléconférence et de la webémission connexes, se reporter à la *rubrique 1.5, « Objectifs financiers et opérationnels pour 2013 »*. Nos hypothèses sont également présentées à la *rubrique 1.5*. Nos objectifs et nos hypothèses concernant 2013 sont assujettis dans leur totalité à la *Mise en garde concernant les énoncés prospectifs* figurant au début du rapport de gestion.

**Fiche d'évaluation**

| | Rendement pour 2012 | | | |
|---|---|---|---|---|
| **Avant l'application d'IAS 19 modifiée** | **Résultats réels et croissance** | Objectifs initiaux et croissance | Résultat | **Objectifs pour 2013 et croissance** |
| **Chiffres consolidés** | | | | |
| Produits[1)] | **10,921 G$**<br>**5,0 %** | 10,7 G$ à 11,0 G$<br>3 % à 6 % | ✓ | **11,4 G$ à 11,6 G$**<br>**4 % à 6 %** |
| BAIIA[1),2),3)] | **3,972 G$**<br>**5,1 %** | 3,8 G$ à 4,0 G$<br>1 % à 6 % | ✓ | **4,075 G$ à 4,275 G$**<br>**3 % à 8 %** |
| BPA de base[3)] | **4,05 $**<br>**7,7 %** | 3,75 $ à 4,15 $<br>0 % à 10 % | ✓ | **4,20 $ à 4,60 $**<br>**4 % à 14 %** |
| Dépenses d'investissement[1),4)] | **1,981 G$**<br>**7,3 %** | Environ 1,85 G$ | ✗ | **Environ 1,95 G$** |
| **Secteur des services mobiles** | | | | |
| Produits (externes) | **5,845 G$**<br>**7,0 %** | 5,75 G$ à 5,9 G$<br>5 % à 8 % | ✓ | **6,2 G$ à 6,3 G$**<br>**6 % à 8 %** |
| BAIIA[1),3)] | **2,467 G$**<br>**12,9 %** | 2,3 G$ à 2,4 G$<br>5 % à 10 % | ✓✓ | **2,575 G$ à 2,675 G$**<br>**4 % à 8 %** |
| **Secteur des services filaires** | | | | |
| Produits (externes)[1)] | **5,076 G$**<br>**2,9 %** | 4,95 G$ à 5,1 G$<br>0 % à 3 % | ✓ | **5,2 G$ à 5,3 G$**<br>**2 % à 4 %** |
| BAIIA[1),3)] | **1,505 G$**<br>**(5,5) %** | 1,5 G$ à 1,6 G$<br>(6) % à 1 % | ✓ | **1,5 G$ à 1,6 G$**<br>**0 % à 6 %** |

✓✓ Objectif surpassé
✓ Objectif atteint
✗ Objectif non atteint

1) Le 3 août 2012, nous avons révisé les indications pour l'exercice complet 2012 comme suit : produits consolidés de 10,75 milliards de dollars à 11,05 milliards de dollars (hausse de 3 % à 6 % par rapport à 2011); BAIIA consolidé de 3,9 milliards de dollars à 4,05 milliards de dollars (hausse de 3 % à 7 % par rapport à 2011); dépenses d'investissement consolidées d'environ 1,95 milliard de dollars (hausse de 6 % par rapport à 2011); BAIIA du secteur des services mobiles de 2,4 milliards de dollars à 2,5 milliards de dollars (hausse de 10 % à 14 % par rapport à 2011); produits du secteur des services mobiles de 5,0 milliards de dollars à 5,15 milliards de dollars (hausse de 1 % à 4 % par rapport à 2011); produits du secteur des services filaires de 1,5 milliard de dollars à 1,55 milliard de dollars (baisse de 6 % à 3 % par rapport à 2011). Nous avons confirmé les objectifs initiaux concernant le BPA de base et les produits du secteur des services mobiles. Nous avons atteint les indications révisées, sauf en ce qui concerne les dépenses d'investissement.
2) Le BAIIA est une mesure non définie par les PCGR. Se reporter à la *rubrique 11.1*.
3) Avant l'application d'IAS 19, *Avantages du personnel* (modifiée en 2011), à l'exercice 2013, et compte tenu de l'application requise aux périodes précédentes, sur une base rétrospective.
4) L'objectif au chapitre des dépenses d'investissement pour 2013 ne tient pas compte des dépenses liées aux licences de spectre.

Nous avons formulé les principales hypothèses suivantes lorsque nous avons annoncé les objectifs pour 2012, en décembre 2011.

| Hypothèses formulées pour les résultats initiaux de 2012 | Résultats |
|---|---|
| Concurrence soutenue au chapitre des services mobiles et des services filaires dans le marché d'affaires et le marché aux consommateurs. | La baisse du total des ajouts bruts et des ajouts nets d'abonnés des services mobiles en 2012, par rapport à 2011, reflète la plus faible croissance du marché ainsi que l'intensification de la concurrence, y compris la concurrence au chapitre des tarifs et un accroissement du nombre de forfaits promotionnels offerts, de crédits liés aux transferts de numéros de téléphone mobile et de crédits en magasin offerts par des concurrents nationaux bien établis et par de nouveaux venus dans le secteur des services mobiles évolués.<br><br>Nous avons subi des niveaux élevés de pertes de lignes résidentielles d'accès au réseau au début du premier trimestre de 2012, découlant du fait que Shaw Communications a annoncé d'importantes réductions des tarifs des téléphones filaires et des tarifs des services Internet haute vitesse et de câblodistribution en Alberta et en Colombie-Britannique. Cette société a initialement offert ces rabais en novembre 2011 et prolongé l'offre jusqu'au début de 2012.<br><br>Les pertes de lignes d'affaires d'accès au réseau en 2012 continuent de refléter l'intensification de la concurrence sur le marché des petites et moyennes entreprises (PME), ainsi que le remplacement de la technologie des lignes de transmission de la voix par les services IP plus efficaces. |
| Baisse continue des tarifs liés aux services existants. | Les produits tirés des services filaires et mobiles de transmission de la voix ont continué de diminuer, en raison de la concurrence au chapitre des tarifs et du remplacement de la technologie vers les services de transmission de données et IP. Les produits tirés des services mobiles de transmission de la voix ont diminué de 2,6 % en 2012, en raison d'une baisse de 7,2 % des PMAA tirés des services de transmission de la voix. Les produits tirés des services filaires locaux et interurbains de transmission de la voix ont reculé de 6,5 % et de 11 %, respectivement, en 2012. |
| 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. | Le gain estimatif au titre de la pénétration du marché des services mobiles est d'environ 2,6 points e pourcentage pour 2012. |
| 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. | Nous prévoyions initialement une légère croissance positive des PMAA combinés. Les PMAA combinés tirés des services mobiles ont augmenté de 2,2 % en 2012, la hausse de 21 % des PMAA tirés des services de transmission de données ayant largement neutralisé la baisse des PMAA tirés des services de transmission de la voix. Les produits tirés des services d'itinérance ont augmenté. |
| Augmentation des frais d'acquisition et de fidélisation des abonnés des services mobiles liée aux mises en service d'un plus grand nombre de téléphones intelligents offerts à prix plus élevés, y compris les mises à niveau, et à l'accroissement du nombre d'abonnés. | Les frais d'acquisition et de fidélisation des abonnés ont totalisé 1 290 millions de dollars en 2012, soit une baisse de 30 millions de dollars par rapport à la période correspondante de 2011, qui tient au résultat favorable concernant le taux de désabonnement des abonnés des services postpayés. La baisse reflète également la diminution des volumes d'acquisition d'abonnés découlant de la plus faible croissance du marché et de l'intensification de la concurrence, ainsi que la baisse des volumes de fidélisation des abonnés découlant des efforts fructueux en matière de fidélisation déployés tout au long de 2011. Les téléphones intelligents ont représenté 66 % des ajouts bruts de nos abonnés des services postpayés à la fin de 2012, par rapport à 53 % à l'exercice précédent. |
| Investissements continus aux fins du déploiement de la technologie mobile LTE en milieu urbain. | En février 2012, nous avons lancé les services sur notre réseau LTE dans 14 régions métropolitaines, et nous avons par ailleurs élargi la couverture de manière à ce que ces services couvrent plus des deux tiers de la population canadienne d'ici la fin de 2012. |
| Croissance des produits tirés des services de transmission de données filaires supérieure à la diminution des produits tirés des services existants, en raison de l'expansion continue du réseau filaire à large bande et des mises à niveau afin de soutenir la croissance des ventes aux abonnés du service Télé OPTIK et du service Internet haute vitesse. 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. | Les produits tirés des services filaires de transmission de données ont augmenté de 12 %, résultat qui est supérieur à la baisse totale de 7,5 % des produits tirés des services locaux et interurbains de transmission de la voix. En 2012, les ajouts nets d'abonnés au service TELUS TV se sont établis à 169 000, et les ajouts nets d'abonnés au service Internet haute vitesse, à 84 000, résultats qui ont excédé la diminution de 198 000 du total des lignes d'accès au réseau et des abonnés au service Internet commuté. |
| Coûts de restructuration d'environ 25 millions de dollars dans le cadre des initiatives d'efficacité opérationnelle et aux fins de la rentabilité des capitaux, étayées par des initiatives en matière d'optimisation des ressources ayant pour but d'accroître l'efficience et l'efficacité, qui n'entraînent pas de charges de restructuration. | Nous avons révisé notre hypothèse et l'avons portée à environ 50 millions de dollars le 3 août 2012. Des coûts de restructuration de 48 millions de dollars ont été comptabilisés en 2012. Une tranche de 38 millions de dollars de ce montant concerne les initiatives liées à l'effectif, et une tranche de 10 millions de dollars concerne le regroupement de bureaux administratifs. |
| Coûts de financement d'environ 350 millions de dollars (377 millions de dollars en 2011). | Les coûts de financement de 332 millions de dollars comptabilisés en 2012 sont présentés déduction faite de produits d'intérêts de 15 millions de dollars découlant principalement du règlement de questions fiscales touchant des exercices antérieurs, ainsi que des profits de change de 8 millions de dollars. |

| Hypothèses formulées pour les résultats initiaux de 2012 | Résultats |
|---|---|
| Taux d'imposition prévu par la loi d'environ 25 % à 26 % (27,2 % en 2011). | Pour 2012, le taux d'imposition combiné prévu par la loi et le taux d'imposition effectif se sont établis à 25,7 %. L'élimination, en juin 2012, des réductions du taux d'imposition des sociétés en Ontario adoptées antérieurement n'a pas eu une incidence significative sur nos hypothèses. |
| Paiements d'impôt en trésorerie d'environ 150 millions de dollars à 200 millions de dollars (150 millions de dollars en 2011). | Les paiements d'impôt en trésorerie, déduction faite des économies reçues, se sont élevés à 150 millions de dollars en 2012, montant qui se compose des paiements finaux exigibles relativement à l'année d'imposition 2011, et des acomptes provisionnels pour 2012, déduction faite des remboursements reçus. |
| Taux d'actualisation au titre des régimes de retraite établi à 4,5 % (baisse de 75 points de base par rapport à 2011). | Le taux d'actualisation au titre des régimes de retraite a été ramené à 3,9 % à la fin de 2012, ce qui a donné lieu à la comptabilisation d'une perte actuarielle dans les autres éléments du résultat global de l'exercice. |
| L'hypothèse préliminaire concernant le rendement à long terme attendu des actifs du régime de retraite à prestations définies était de 6,5 % (objectifs annoncés en décembre 2011) et l'objectif a ultérieurement été porté à 6,75 % (baisse de 25 points de base par rapport à 2011), comme il est expliqué dans le rapport de gestion annuel 2011 de TELUS. | Le taux de rendement à long terme attendu est demeuré inchangé à 6,75 %. |
| Versement, au début de 2012, d'une cotisation discrétionnaire non récurrente de 100 millions de dollars aux régimes de retraite (cotisation discrétionnaire non récurrente de 200 millions de dollars versée en janvier 2011). | La cotisation discrétionnaire de 100 millions de dollars a été versée en janvier 2012. |

## 1.5 Objectifs financiers et opérationnels pour 2013

Les objectifs pour 2013 et les données comparatives pour 2012 présentés ci-dessous tiennent compte de l'application d'IAS 19, *Avantages du personnel* (modifiée en 2011). Nos objectifs et nos hypothèses pour 2013 sont assujettis à la *Mise en garde concernant les énoncés prospectifs* figurant au début du rapport de gestion.

**Objectifs pour 2013 et résultats ajustés pour 2012**

| Après l'application d'IAS 19 modifiée | Résultats ajustés pour 2012 et croissance | Objectifs pour 2013 et croissance |
|---|---|---|
| **Chiffres consolidés** | | |
| Produits | 10,921 G$<br>5,0 % | 11,4 G$ à 11,6 G$<br>4 % à 6 % |
| BAIIA ajusté pour IAS 19 (2011)[1),2)] | 3,859 G$<br>5,3 % | 3,95 G$ à 4,15 G$<br>2 % à 8 % |
| BPA de base ajusté pour IAS 19 (2011)[2)] | 3,69 $<br>6,0 % | 3,80 $ à 4,20 $<br>3 % à 14 % |
| Dépenses d'investissement[3)] | 1,981 G$<br>7,3 % | Environ 1,95 G$ |
| **Secteur des services mobiles** | | |
| Produits (externes) | 5,845 G$<br>7,0 % | 6,2 G$ à 6,3 G$<br>6 % à 8 % |
| BAIIA ajusté pour IAS 19 (2011)[1),2)] | 2,458 G$<br>12,9 % | 2,575 G$ à 2,675 G$<br>5 % à 9 % |
| **Secteur des services filaires** | | |
| Produits (externes) | 5,076 G$<br>2,9 % | 5,2 G$ à 5,3 G$<br>2 % à 4 % |
| BAIIA ajusté pour IAS 19 (2011)[1),2)] | 1,401 G$<br>(5,8) % | 1,375 G$ à 1,475 G$<br>(2) % à 5 % |

1) Le BAIIA est une mesure non définie par les PCGR. Se reporter à la *rubrique 11.1*.
2) Tient compte de l'incidence hors trésorerie de l'application d'IAS 19, *Avantages du personnel* (modifiée en 2011), à l'exercice 2013, et compte tenu de l'application requise aux périodes précédentes, sur une base rétrospective.
3) L'objectif au chapitre des dépenses d'investissement pour 2013 ne tient pas compte des dépenses liées aux licences de spectre.

Les produits et le BAIIA consolidés devraient bénéficier de la mise à exécution continue de nos initiatives visant les services mobiles et les services de transmission de données. Le BPA de base devrait afficher une augmentation qui pourrait atteindre 14 %, en raison de la croissance du bénéfice opérationnel.

Les produits du secteur des services mobiles devraient afficher une hausse, en raison de la croissance modérée du nombre d'abonnés et des PMAA. Nous devrions continuer à bénéficier de nos investissements dans notre réseau 4G LTE, ce qui devrait se traduire par une croissance continue des produits tirés des services de transmission de données et des services d'itinérance et nous aider à contrebalancer la plus lente diminution des produits tirés des services de transmission de la voix. Une hausse de 5 % à 9 % du BAIIA du secteur des services mobiles est prévue.

Les produits du secteur des services filaires devraient augmenter, en raison de 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 en partie par la baisse continue des produits tirés des services de transmission de la voix existants. Le BAIIA du secteur des services filaires devrait afficher

une hausse qui pourrait atteindre 5 %. Nous prévoyons une amélioration des marges liées aux services de télévision et Internet, aux ententes avec de grandes entreprises et aux initiatives en matière d'efficience, qui sera neutralisée en partie par la tendance à la baisse continue, au sein de l'industrie, des pertes liées aux produits tirés des services de transmission de la voix existants qui génèrent des marges plus élevées.

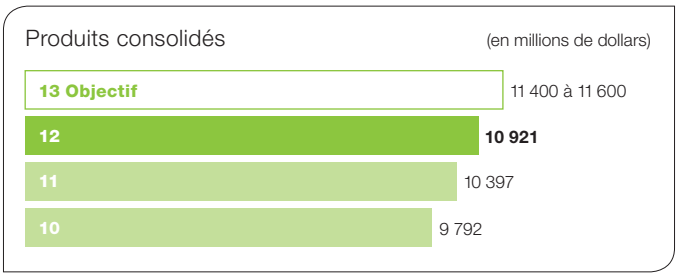
Les dépenses d'investissement consolidées devraient s'établir de nouveau à environ 1,95 milliard de dollars, montant qui exclut les coûts relatifs aux acquisitions de licences de spectre tels que, sans être limités à ceux-ci, les coûts liés à l'acquisition de spectre dans la bande de 700 MHz dans le cadre des enchères nationales prévues pour le second semestre de 2013. Nous prévoyons continuer d'investir dans la capacité du réseau mobile et dans la croissance des réseaux, et nous prévoyons une réduction des investissements liés au déploiement du réseau 4G LTE en milieu urbain. Nous prévoyons poursuivre l'élargissement de notre infrastructure à large bande et les mises à niveau à l'appui de nos services OPTIK TV et Internet haute vitesse et de l'accroissement des vitesses liées aux services Internet sur le réseau à large bande. Nous comptons en outre mener à terme la construction du nouveau centre de données Internet évolué situé à Kamloops, en Colombie-Britannique. L'intensité du capital exprimée en pourcentage des produits consolidés devrait s'établir à environ 17 %, en baisse par rapport à 18 % au cours des trois derniers exercices.

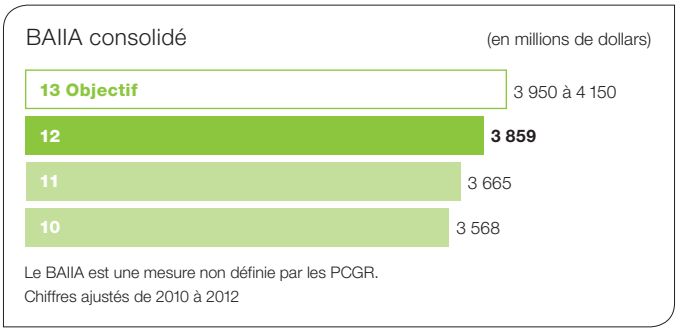
Les objectifs de 2013 sont basés sur un grand nombre d'hypothèses, dont les suivantes :

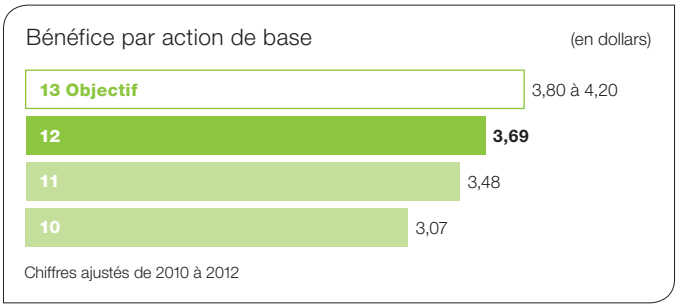
- Une concurrence soutenue au chapitre des services filaires et des services mobiles dans le marché d'affaires et le marché aux consommateurs.
- Un gain de 2 à 3 points de pourcentage au titre de la pénétration du marché des services mobiles au Canada, et une croissance du nombre d'abonnés en raison de l'intensification de la concurrence ainsi que de l'utilisation de téléphones intelligents, de tablettes et d'applications de transmission de données et des échanges d'appareils.
- Le maintien ou la légère hausse des PMAA tirés des services mobiles de TELUS, étant donné que la croissance des PMAA tirés des services de transmission de données et des services d'itinérance mondiale est neutralisée par la baisse continue des produits tirés des services de transmission de la voix.
- Le maintien ou l'augmentation des frais d'acquisition et de fidélisation des abonnés des services mobiles, en raison des mises en service d'un plus grand nombre de téléphones intelligents offerts à prix plus élevés, y compris les échanges d'appareils.
- Des dépenses d'investissement qui seront touchées par les investissements continus à l'appui de la croissance soutenue du nombre d'abonnés aux services mobiles et aux services filaires, ainsi que des améliorations apportées aux technologies.
- Une croissance des produits tirés des services filaires de transmission de données neutralisée en partie par la baisse continue des produits tirés des services de transmission de la voix existants.
- Un taux d'actualisation au titre des régimes de retraite de 3,9 % (taux final pour 2012 et en baisse de 60 points de base par rapport au taux estimé au début de 2012).
- La charge totale au titre des régimes de retraite à prestations définies pour 2013 devrait s'élever à environ 160 millions de dollars, soit environ 110 millions de dollars au titre des charges opérationnelles (charge au titre des avantages du personnel) et 50 millions de dollars au titre des coûts de financement. Nous avons enregistré un recouvrement au titre des régimes de retraite à prestations définies de 11 millions de dollars en 2012 dans les avantages du personnel avant l'application de la norme IAS 19 modifiée (une charge ajustée au titre des régimes de retraite à prestations définies de 102 millions de dollars pour 2012 et un montant additionnel de 42 millions de dollars au titre des coûts de financement en 2012 suivant l'application rétrospective de la norme modifiée).
- Un montant stable de 195 millions de dollars (171 millions de dollars en 2012) au titre de la capitalisation des régimes de retraite à prestations définies.
- Des coûts de restructuration d'environ 75 millions de dollars dans le cadre des initiatives d'efficacité opérationnelle et aux fins de la rentabilité des capitaux, étayées par des initiatives ne nécessitant aucune charge de restructuration.
- Des coûts de financement nets d'environ 400 millions de dollars, incluant des coûts de 50 millions de dollars au titre des régimes de retraite par suite de l'application de la norme IAS 19 (modifiée en 2011) (coûts de financement nets ajustés de 374 millions de dollars en 2012).
- Une dotation aux amortissements consolidée d'environ 1,9 milliard de dollars (1,865 milliard de dollars en 2012).
- Un taux d'imposition prévu par la loi de 25 % à 26 % (25,7 % en 2012).
- Des paiements d'impôt en trésorerie de 390 millions de dollars à 440 millions de dollars (150 millions de dollars en 2012). La hausse de ces paiements est imputable à l'augmentation du bénéfice, à un important paiement final exigible au premier trimestre de 2013 relativement à l'année d'imposition 2012, et à l'augmentation des acomptes provisionnels en fonction du bénéfice comptabilisé en 2012.

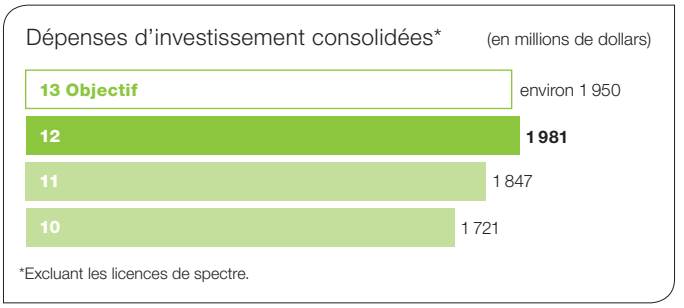
**Objectifs consolidés pour 2013**

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



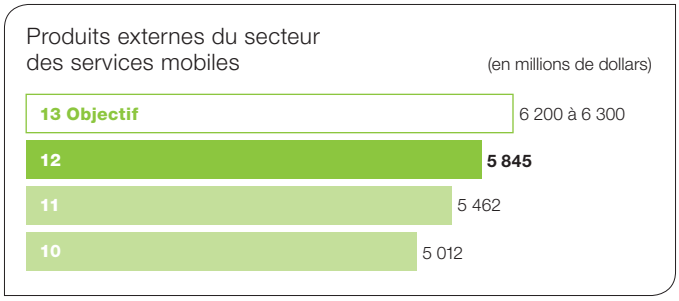



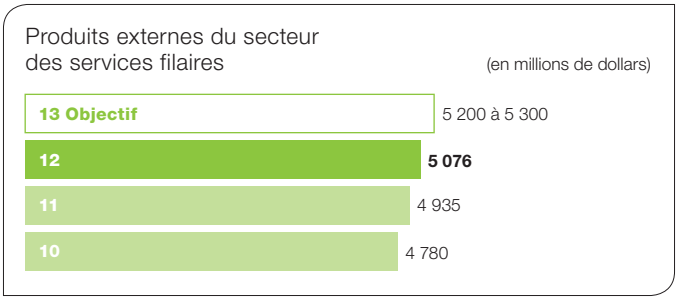



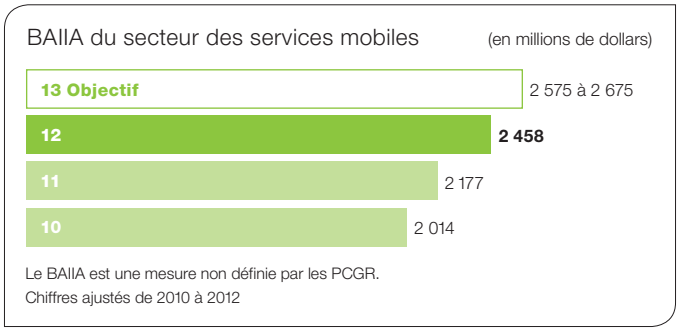



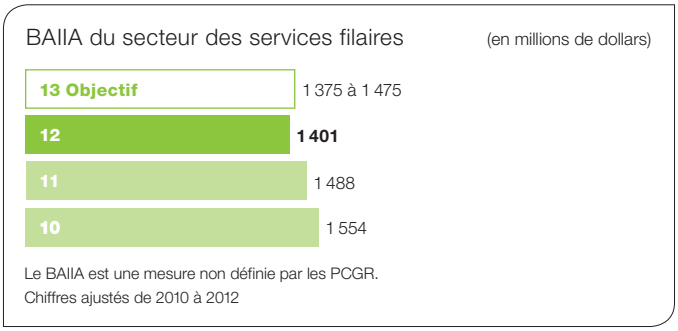
## 1.6 Objectifs de TELUS au chapitre des résultats sectoriels

Nos secteurs opérationnels 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 est régulièrement communiquée à notre chef de la direction (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.



# 2 Activités principales et stratégie

Analyse de nos activités principales et de notre stratégie et exemples d'activités visant à soutenir nos six impératifs stratégiques

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

## 2.1 Activités principales

Nous sommes l'une des plus importantes sociétés de télécommunications au Canada. Nous offrons un vaste éventail de services et de produits de télécommunications, incluant des services mobiles, de données (y compris le protocole Internet, une infrastructure TI gérée et les services de télévision) et de transmission de la voix. Nous tirons la plupart de nos produits de l'accès à notre infrastructure de télécommunications et de l'utilisation qui en est faite, ainsi que de la fourniture de produits et de la prestation de services qui facilitent l'accès à notre infrastructure ainsi que son utilisation.

## 2.2 Impératifs stratégiques

Notre objectif stratégique 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 notre stratégie de croissance, nous nous concentrons sur nos principales activités de télécommunications au Canada, qui sont étayées par notre centre de service à la clientèle international et par nos capacités en matière d'impartition.

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

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

En 2012, nous avons continué de nous concentrer sur les mises à niveau de la capacité du réseau mobile, sur le déploiement continu d'un nouveau réseau mobile LTE en milieu urbain, sur les investissements dans les nouveaux centres de données Internet à la fine pointe de la technologie, ainsi que sur les investissements continus dans l'élargissement de l'infrastructure à large bande et sur les mises à niveau afin d'appuyer la croissance des services Télé OPTIK et Internet haute vitesse de TELUS. Dans le cadre de nos investissements liés à l'élargissement de l'infrastructure à large bande, nous avons notamment mené à terme le déploiement de la couche superposée de la technologie VDSL2 dans l'Ouest canadien et dans l'est du Québec, et nous avons 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.

- En février 2012, nous avons lancé nos services sur le réseau LTE dans 14 régions métropolitaines au Canada. À la fin de 2012, ces services couvraient plus de 85 % de la population en Colombie-Britannique, 83 % de la population en Alberta et, à l'échelle nationale, plus des deux tiers de la population canadienne. Notre réseau LTE en milieu urbain fonctionne sur le spectre pour les SSFE que nous avons acquis dans le cadre des enchères tenues par Industrie Canada en 2008. Le réseau 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 vitesse réelle pourrait varier en raison de l'appareil utilisé, de la topographie et des conditions environnementales, de la congestion du réseau, de la puissance du signal et d'autres facteurs). À l'extérieur des zones de couverture du réseau LTE, les appareils fondés sur la technologie LTE que nous offrons fonctionnent également sur notre réseau HSPA+, qui couvrait plus de 97 % de la population au 31 décembre 2012.
- Nous avons accru la couverture mobile sur une distance de 455 km constituée de tronçons d'autoroutes primaires et secondaires en Colombie-Britannique et nous avons mis à niveau l'accès de 129 écoles en Colombie-Britannique en remplaçant les câbles de cuivre existants par des connexions Internet à fibres optiques, en vertu d'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.
- Nous avons continué d'investir dans notre réseau à large bande filaire afin d'en accroître la capacité et la couverture. À la fin de 2012, plus de 2,4 millions de foyers en Colombie-Britannique, en Alberta et dans l'est du Québec, comparativement à près de 2,3 millions de foyers à l'exercice précédent, bénéficiaient de la programmation haute définition que nous offrons à l'aide des réseaux à large bande VDSL2 et ADSL2+.
- Nous procédons à l'accroissement de notre capacité à l'échelle nationale afin de soutenir les services infonuagiques ainsi que de remplir nos exigences internes, au moyen d'un investissement d'environ 150 millions de dollars dans de nouveaux centres de données Internet intelligents à la fine pointe de la technologie situés à Rimouski, au Québec, et à Kamloops, en Colombie-Britannique. La phase I du centre de Rimouski a ouvert ses portes en 2012 et est en service. Le centre de Kamloops devrait entrer en service au milieu de 2013. Ces installations ont été conçues en fonction des normes Tier III de l'Uptime Institute en matière de fiabilité et de sécurité, ainsi que conformément à la norme LEED (d'après l'anglais *Leadership in Energy and Environmental Design*) Or au chapitre de la durabilité. L'approche conceptuelle modulaire utilisée facilite l'expansion évolutive des installations dans l'avenir.

  Les nouveaux centres de données Internet, qui tirent parti de l'énergie hydroélectrique et de la technologie de refroidissement par convection naturelle, devraient être parmi les plus durables sur le plan environnemental et les plus performants du monde pour les installations du genre. Ils sont directement connectés à notre réseau national IP et interconnectés à nos centres de données existants au pays, de manière à créer une infrastructure informatique évoluée et diversifiée dans les régions au Canada.

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

Les produits tirés des services filaires de transmission de données, des services mobiles et de l'équipement, qui ont totalisé 8,74 milliards de dollars en 2012, soit une hausse de 701 millions de dollars, ou 8,7 %, par rapport à 2011, témoignent de l'attention que nous prêtons aux marchés en croissance. Cette augmentation excède la baisse de 174 millions de dollars 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 en 2012. Les produits tirés des services de transmission de données et des services mobiles représentent environ 80 % du total des produits tirés des services et de l'équipement en 2012 (77 % en 2011).

Nous avons inauguré des services prépayés sous la marque Koodo[MD], qui complètent les services postpayés Koodo existants. Les forfaits prépayés de base incluent l'afficheur, la boîte vocale, la messagerie textuelle et photo illimitée (excluant les messages des services Privilège et les messages avec abonnement en sus), ainsi que des frais facturés à la minute pour la voix. Des options Parler[MC] et Données[MC] sans date d'expiration si le forfait de base de l'abonné demeure actif sont aussi offertes.

Nous avons lancé TELUSSante.com, une nouvelle passerelle santé en ligne qui s'adresse aux professionnels de la santé. Le site offre des solutions telles

que le portail des demandes de règlement en santé, les dossiers de santé personnels et le suivi des patients à distance, de même que des ressources didactiques, des nouvelles, des événements et des publications utiles aux professionnels de la santé. TELUS Santé offre des technologies et des applications qui permettent aux intervenants d'accéder à l'information pertinente en accélérant l'acceptation et l'adoption des solutions TI en santé. L'information est transmise en toute sécurité par l'intermédiaire de notre infrastructure de télécommunications.

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

Nous visons avant tout à appliquer notre programme « Les clients d'abord » et à accroître la probabilité que TELUS soit recommandée comme fournisseur de services. En plus de nos nombreuses initiatives axées sur l'expérience client, nous avons annoncé, le 15 octobre 2012, que nous ne facturerons plus les frais de mise en service de 35 $ pour les nouveaux abonnés des services mobiles ou les frais d'échange de 25 $ pour les abonnés qui renouvellent leur entente et achètent un nouvel appareil. Toutefois, avec prise d'effet en novembre 2012, nous avons commencé à facturer 10 $ pour les cartes SIM, le cas échéant, afin de couvrir le coût du produit qui était auparavant inclus dans les frais de mise en service ou de renouvellement. Nos abonnés font en conséquence des économies nettes au moment de la mise en service ou du renouvellement, même lorsqu'une nouvelle carte SIM est requise.

Ce changement s'ajoute à une série d'améliorations apportées au cours des quelques dernières années, notamment l'élimination des frais d'accès au service 911 et au réseau avec tous les forfaits Simplicité[MD], les forfaits de données flexibles, les avis d'utilisation de données et la possibilité de voyager à l'étranger sans tracas, les options d'afficheur et de messagerie vocale comme éléments standards de tous les forfaits de TELUS, la tarification simplifiée des appareils accompagnée de la modification des services en tout temps dans le cadre du programme d'échange d'appareil en toute simplicité, le remplacement des frais de résiliation des ententes par un solde dégressif du financement de l'appareil initial, les factures électroniques, les avis améliorés d'utilisation des services d'itinérance mondiale, 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.

Nous avons amélioré le service Télé OPTIK en 2012 :

- Nous avons ajouté 20 canaux aux canaux haute définition offerts. Nous offrons maintenant plus de 550 canaux, y compris plus de 135 canaux haute définition et 50 canaux de musique ne comportant aucune annonce publicitaire.
- Nous avons accru le nombre de films et d'émissions sur demande ne comportant aucune annonce publicitaire offerts avec le service OPTIK multiplateforme[MC], grâce auquel les abonnés du service Télé OPTIK en Colombie-Britannique et en Alberta peuvent regarder ces films et émissions au moyen de leur appareil mobile, de leur tablette ou de leur ordinateur portable, par l'entremise du réseau mobile 4G LTE de TELUS ou de réseaux Wi-Fi. Lorsque les abonnés à nos services voyagent et se trouvent à l'extérieur de la zone de couverture de notre réseau 4G LTE, le passage transparent à notre réseau 4G HSPA+ existant sera assuré.
- Nous avons lancé l'application mobile gratuite Télécommande intelligente OPTIK que les abonnés du service Télé OPTIK peuvent télécharger sur leur appareil mobile ou leur tablette. Grâce à cette application, les abonnés peuvent consulter le guide de programmation interactif sur leur appareil mobile, sans interrompre l'émission qu'ils regardaient sur leur téléviseur. L'application leur donne également accès à des informations sur la programmation tirées de sources telles que IMDb (*Internet Movie Database*), Wikipedia et YouTube.
- Nous avons lancé la fonction Multivue offerte avec Télé OPTIK, grâce à laquelle les abonnés peuvent regarder jusqu'à quatre chaînes en même temps sur le même écran. Nous avons également lancé l'application MétéoMédia offerte avec Télé OPTIK, grâce à laquelle les abonnés peuvent vérifier la météo en tout temps.
- Nous avons donné aux abonnés à nos services qui utilisent une console Xbox 360 comme décodeur la possibilité de contrôler les émissions télévisées en direct et enregistrées au moyen de gestes de la main et de commandes vocales grâce à l'ajout d'un capteur Kinect pour console Xbox 360.
- Nous avons lancé une application Twitter gratuite qui permet d'accéder aux fonctions et au contenu Twitter tout en regardant des émissions à l'aide du service Télé OPTIK.

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

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

Nous avons effectué plusieurs acquisitions d'entreprises de moindre importance, ainsi que des investissements connexes qui complètent nos secteurs d'activité existants en 2012. Nous avons notamment effectué deux acquisitions qui ont accru nos capacités au chapitre des solutions de dossiers médicaux électroniques infonuagiques. Nous avons accru le nombre de centres d'appels aux fins de l'impartition de processus opérationnels à l'échelle internationale de manière à bénéficier d'une diversité géographique, d'accroître nos capacités en ce qui a trait aux langues dans lesquelles nous offrons ces services et d'attirer de nouvelles entreprises clientes. Nous avons également acquis les activités de certains détaillants de services mobiles de TELUS afin d'assurer la prestation d'une expérience client ciblée et uniforme.

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

À la fin de novembre 2012, les membres du Syndicat des agents de maîtrise de TELUS (« SAMT ») ont vigoureusement appuyé une nouvelle convention collective, qui sera en vigueur jusqu'au 31 mars 2017 et qui couvre environ 620 professionnels et superviseurs dans la région où TELUS Québec exerce des activités.

Selon les résultats de notre sondage annuel « L'heure juste » auprès des membres de notre équipe effectué par Aon Hewitt, l'indice de participation des membres de l'équipe a augmenté de 10 points pour s'établir à 80 % en 2012, l'augmentation enregistrée en 2011 étant de 13 points. D'importantes améliorations ont été relevées, notamment en ce qui concerne les méthodes de travail, les perspectives de carrière, l'amélioration du rendement, la reconnaissance et la rémunération. Nous prévoyons continuer de centrer notre attention sur ces importantes questions et d'avoir recours à un processus équitable pour mettre en œuvre les améliorations. Ces augmentations importantes de l'indice de participation au cours des deux dernières années nous ont aidés à nous concentrer sur notre programme « Les clients d'abord ».

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

Depuis le milieu de 2010, exercice au cours duquel nous avons regroupé les unités d'affaires à orientation client sous un même leadership commun et créé l'équipe TELUS Solutions clients, nous continuons d'améliorer nos processus et notre structure afin d'assurer une expérience client de bout en bout.

En 2012, dans le cadre d'une démarche exhaustive ayant pour objet la mise en place de processus équitables, nous avons recueilli plus de 1 000 idées visant à améliorer nos processus soumises par des membres de l'équipe provenant de tous les échelons de TELUS. Les informations obtenues ont mené à l'élaboration de quatre engagements en matière d'expérience client qui étayent nos objectifs internes et nos priorités visant à mieux servir nos clients :

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

# 3 Catalyseurs clés de rendement

## Rapport sur nos priorités pour 2012 et aperçu de nos priorités pour 2013

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

Nous confirmons nos priorités ou en établissons 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 nous pencher sur les occasions d'affaires et les défis à court terme. Nos priorités constituent les catalyseurs clés de rendement qui nous aident à concrétiser les mesures du rendement, qui sont quantifiées dans nos objectifs financiers publics présentés aux *rubriques 1.4* et *1.5*.

**Priorités de la société**

| **2012** (se reporter aux progrès présentés dans le tableau ci-dessous) | **2013** |
|---|---|
| Fournir aux clients des produits alignés sur la promesse de marque « le futur est simple » TELUS[MD], grâce au programme « Les clients d'abord » | Fournir aux clients des produits alignés sur la promesse de marque « le futur est simple » TELUS, grâce au programme « Les clients d'abord », et gagner notre place de chef de file de l'industrie pour ce qui est de la probabilité que nos clients nous recommandent |
| Accroître notre avantage concurrentiel en faisant preuve de leadership au chapitre de la technologie | Améliorer davantage notre efficience et notre efficacité opérationnelles et accroître par le fait même notre capacité à investir dans notre croissance future |
| Stimuler la position de chef de file de TELUS sur des marchés choisis des entreprises et du secteur public | Continuer de faire en sorte que notre culture favorise un avantage concurrentiel soutenu |
| Accroître la position de chef de file de TELUS en ce qui concerne les technologies de l'information liées aux soins de santé | Accroître notre avantage concurrentiel en faisant preuve d'un leadership technologique au moyen de la mise en œuvre d'un ensemble unifié de réseaux à large bande, de centres de données Internet, de technologies de l'information et d'applications clients |
| S'efforcer d'améliorer davantage notre efficience et notre efficacité opérationnelles | Favoriser la position de chef de file de TELUS dans ses marchés choisis des entreprises et du secteur public, en prêtant une grande attention à une exécution de première qualité et aux facteurs économiques |
| Faire en sorte que notre culture favorise un avantage concurrentiel soutenu | Accroître la position de chef de file de TELUS en ce qui concerne les renseignements de santé, en tirant parti des technologies afin d'obtenir de meilleurs résultats dans tout le continuum des soins de santé au Canada |

**Priorités de la société pour 2012 – Progrès accomplis**

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

- Les initiatives que nous avons mises en œuvre, y compris celles décrites à la *rubrique 2.2*, nous ont aidés à accroître, en 2012, le niveau de probabilité que les consommateurs, les PME, les grandes entreprises et les entreprises de TELUS Québec nous recommandent.
- Le nombre de plaintes des clients nous concernant a diminué de 13 % selon le rapport 2011–2012 du Commissaire aux plaintes relatives aux services de télécommunications, tandis que les plaintes au sein de l'industrie ont augmenté de 35 %.
- Nous avons simplifié nos forfaits Télé OPTIK, et chaque forfait comprend maintenant tous les canaux haute définition correspondants. Nous continuons d'accroître les choix que nous offrons, y compris l'option de s'abonner aux forfaits thématiques sur les sports.
- En ce qui concerne les abonnés des services mobiles, nous avons lancé, en novembre, les forfaits Appels illimités + Partagez famille qui permettent de faire des appels et d'envoyer des textos illimités et de partager des données avec tous les abonnés inscrits au compte.
- Nous collaborons avec l'Association canadienne des télécommunications sans fil et avec d'autres fournisseurs de services mobiles afin de créer un registre national des appareils volés, qui sera intégré à un registre international. Le registre devrait réduire la valeur de revente des appareils volés et les rendre moins attrayants pour les voleurs. Le vol d'un téléphone intelligent peut avoir de sérieuses répercussions pour son propriétaire, y compris le risque que des renseignements personnels soient à la portée de criminels.
- Nous donnons dans les collectivités où nous sommes présents afin d'aider nos concitoyens qui ont besoin d'aide, de mettre en place des collectivités plus solides et de créer des liens plus solides avec nos clients. Pour ce faire, nous comptons sur les efforts des 14 comités d'investissement communautaire de TELUS au Canada et à l'échelle internationale, sur le programme Embassadeurs communautaires[MD] TELUS, sur nos campagnes de marketing liées à des causes (dans le cadre desquelles nous contribuons à une cause locale pour de nouveaux abonnés à certains produits, sur une période de temps donnée) et sur des programmes tels que Journée du bénévolat de TELUS[MC], Dons de charité de l'équipe TELUS et Dollars pour gens d'action, ainsi que sur les dons pour collectes de fonds. Se reporter à notre Rapport sur la responsabilité sociale de la société, sur le site telus.com/csr.

**Priorités de la société pour 2012 – Progrès accomplis**

**Accroître notre avantage concurrentiel en faisant preuve de leadership technologique**

- Nous avons lancé des appareils fondés sur la technologie LTE et des services connexes sur notre nouveau réseau mobile LTE plus rapide en février 2012, et nous avons élargi la couverture du réseau LTE, qui rejoignait plus des deux tiers de la population canadienne à la fin de l'exercice. Nous avons également accru la capacité et la couverture de notre réseau mobile HSPA, qui rejoignait plus de 97 % de la population canadienne à la fin de 2012.
- Nous avons élargi la couverture du réseau à large bande qui soutient les services Télé OPTIK et Internet haute vitesse de TELUS, et plus de 2,4 millions de foyers en Colombie-Britannique, en Alberta et dans l'est du Québec bénéficiaient de ces services à la fin de 2012.
- Nos nouveaux outils de diagnostic pour le service Télé OPTIK ont une incidence favorable sur l'expérience client et ont réduit d'environ 50 % les appels au service à la clientèle concernant les services de télévision et les services Internet.
- Nous avons également ajouté plusieurs applications et fonctions au service Télé OPTIK (se reporter à « *Offrir des solutions intégrées* », à la *rubrique 2.2*).
- Nous avons accru notre capacité à l'échelle nationale afin de soutenir les services infonuagiques ainsi que leurs exigences internes en ouvrant un nouveau centre de données Internet intelligent à la fine pointe de la technologie situé à Rimouski, au Québec. Ce centre a été conçu en fonction de normes élevées en matière de fiabilité, de sécurité, d'efficience et de durabilité. L'approche conceptuelle modulaire utilisée facilitera son expansion évolutive dans l'avenir. Ce centre, de même que le centre en cours de construction à Kamloops, en Colombie-Britannique, sont directement connectés à notre réseau national IP et interconnectés à nos centres de données existants au pays, de manière à créer une infrastructure informatique évoluée et diversifiée dans les régions du Canada.

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

- Nous avons ouvert dix boutiques d'affaires TELUS^MC dans des villes telles que Victoria, Vancouver, Saskatoon et Toronto. Ces boutiques ont été conçues de manière à répondre aux besoins des PME. Les clients d'affaires peuvent essayer les technologies offertes et bénéficier de l'assistance individuelle de nos experts. Les boutiques sont également dotées de centres d'apprentissage offrant des tutoriels qui aident les clients à bénéficier pleinement de leurs technologies de communications. Nous comptons ouvrir d'autres boutiques au Canada en 2013.
- Nous avons lancé les forfaits ÉquiPartage TELUS. Grâce à ces forfaits qui s'adressent aux entreprises, les minutes d'appel vocal et les données peuvent être partagées entre de multiples appareils utilisés par une personne ou par tous les membres d'une équipe. Les entreprises peuvent ainsi optimiser l'utilisation des appareils liés à un compte et elles peuvent aisément ajouter des appareils afin de partager les groupes de minutes d'appel vocal et de données.
- Nous avons accru le nombre d'emplacements géographiques où sont offerts des services d'impartition des processus d'affaires, de manière à accroître les occasions de fournir ces services et à diversifier notre capacité à offrir ces services dans diverses langues, et TELUS International a conclu des ententes avec neuf nouvelles entreprises clientes visant la prestation de services d'impartition des processus d'affaires.

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

- En 2012, nous avons acquis des fournisseurs de solutions de dossiers médicaux électroniques qui complètent notre gamme de solutions.
- Nous avons annoncé la conclusion d'ententes avec la Sun Life du Canada, compagnie d'assurance-vie, Standard Life et Desjardins Sécurité financière aux fins de la prestation à l'échelle nationale de solutions permettant la présentation des demandes de règlement par voie électronique à l'aide de la Solution de demandes de règlement en ligne de TELUS Solutions en santé.
- La province d'Alberta a octroyé à un consortium composé notamment de TELUS Solutions en santé un contrat en vue de fournir à cette province une plateforme optimisée par Microsoft HealthVault qui favorisera la création d'une solution de dossiers de santé personnels.
- Nous avons annoncé que nous avons obtenu la prolongation de notre entente avec le ministère de la Santé et des Soins de longue durée de l'Ontario pour une période de deux ans, en mai. En vertu de cette entente, nous fournissons des services de gestion, d'exploitation et de maintenance des systèmes de traitement électroniques ainsi que des services de soutien technologique qui permettent le traitement en ligne et en temps réel des demandes de règlement de médicaments en vertu du programme public de médicaments de l'Ontario.
- TELUS Solutions en santé a lancé Profil d'urgence sur le site monreperesante.com, un profil personnel en ligne sécuritaire et gratuit offert aux Canadiens, qui répertorie des informations de santé telles qu'une liste des médicaments, allergies et conditions particulières pouvant être partagées avec des membres de la famille ou des fournisseurs de soins de santé en cas d'urgence médicale. Profil d'urgence fait partie intégrante d'Espace santé TELUS^MC, et est optimisé par Microsoft HealthVault. Nous avons également lancé TELUSSante.com, une nouvelle passerelle santé en ligne pour les professionnels de la santé.

**S'efforcer d'améliorer davantage notre efficience et notre efficacité opérationnelles**

- Nous avons tiré parti de nos plateformes et services informatiques afin d'accroître les produits opérationnels prévus sur la durée de l'appareil par client liés aux services mobiles et aux services Ma Maison TELUS, et les taux de désabonnement des abonnés des services mobiles, des services de télévision et des services Internet ont diminué, tandis que les produits mensuels moyens tirés de ces services ont augmenté.
- Des membres de l'équipe provenant de tous les échelons de l'organisation cherchent activement à trouver des moyens d'accroître notre efficience et notre efficacité opérationnelles et à mettre en œuvre des initiatives à cette fin, à l'aide de processus équitables.
- Nous avons accru nos initiatives au chapitre de la restructuration en 2012. Nous avions initialement prévu des coûts de restructuration d'environ 25 millions de dollars, mais ces coûts se sont élevés au total à 48 millions de dollars, résultat qui comprend des coûts de 38 millions de dollars au titre des initiatives liées à la main-d'œuvre, et des coûts de 10 millions de dollars au titre d'autres initiatives telles que le regroupement des bureaux administratifs.

**Faire en sorte que notre culture favorise un avantage concurrentiel soutenu**

- Selon les résultats de notre sondage annuel « L'heure juste » auprès des membres de notre équipe effectué par Aon Hewitt, l'indice de participation des membres de l'équipe a augmenté de 10 points pour s'établir à 80 % en 2012, l'augmentation enregistrée en 2011 étant de 13 points. L'indice obtenu en 2012 fait en sorte que TELUS se classe au premier rang des entreprises canadiennes dont l'effectif compte au moins 15 000 employés.
- Nous avons conclu une nouvelle convention collective avec le Syndicat des agents de maîtrise de TELUS (« SAMT »), qui représente environ 620 membres de l'équipe dans la région où TELUS Québec exerce des activités.

# 4 Capacités

Facteurs qui influent sur notre 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 à l'intention des clients résidentiels et des clients d'affaires

| Nos capacités | Aperçu des concurrents |
|---|---|
| Nous offrons des solutions de transmission de la voix et de données Simplicité.<br><br>Nous avons des licences de spectre pour les services sans fil nationaux ainsi que quatre réseaux qui couvraient 99 % de la population canadienne au 31 décembre 2012, compte tenu des ententes de partage de réseau et des ententes de services d'itinérance et de revente.<br><br>Notre réseau 4G LTE numérique est offert d'un bout à l'autre du pays :<br>▪ il a été lancé dans 14 zones urbaines en février 2012;<br>▪ il couvrait plus des deux tiers de la population canadienne au 31 décembre 2012, compte tenu de l'entente réciproque de partage de réseau conclue avec Bell Canada;<br>▪ il prend en charge des vitesses de téléchargement de données de pointe indiquées par le fabricant pouvant atteindre 75 Mbps (les vitesses typiques prévues étant de 12 à 25 Mbps à l'aide d'un appareil compatible[1]);<br>▪ il permet des services d'itinérance au moyen du réseau HSPA+ en dehors de la zone de couverture du réseau LTE en milieu urbain.<br><br>Notre réseau 4G HSPA+ numérique a été lancé en novembre 2009 :<br>▪ il couvrait plus de 97 % de la population canadienne au 31 décembre 2012, en vertu d'ententes de partage de réseau conclues avec Bell Canada et SaskTel;<br>▪ il est doté de la capacité liée à la technologie à deux canaux, dont le service a été lancé en mars 2011, qui prend en charge des vitesses de téléchargement de données de pointe indiquées par le fabricant pouvant atteindre 42 Mbps (vitesse types prévues de 7 à 14 Mbps à l'aide d'un appareil compatible[1]);<br>▪ il est doté de capacités aux fins de la prestation de services d'itinérance mondiale et procure une excellente connectivité dans 216 pays, par l'entremise de 540 partenaires;<br>▪ il est doté d'une capacité accrue au chapitre des produits tirés des services d'itinérance mondiale, lesquels étaient auparavant tirés des services fondés sur la technologie AMRC, ainsi que du service Mike;<br>▪ il permet une transition optimale à la technologie LTE et aux services fondés sur cette technologie.<br><br>Nos réseaux bien établis comprennent notre réseau SPC (« AMRC ») numérique doté d'une couche de données fondée sur la norme EVDO Rev A de troisième génération permettant la transmission de données à haute vitesse, et notre réseau iDEN prenant en charge notre service Mike, un service offrant la fonctionnalité Push-to-Talk à l'intention du marché des affaires.<br><br>Interconnexion avec les réseaux filaires de TELUS<br><br>Services et produits que nous offrons :<br>▪ Données – navigation sur le Web, réseautage social, messagerie (textuelle, photos et vidéos), TELUS TV mobile[MD], vidéo sur demande et applications mobiles les plus récentes<br>▪ Voix numérique – services postpayés, services prépayés et service Push-to-Talk[MC] de TELUS<br>▪ 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.<br><br>Des revendeurs des réseaux mobiles de concurrents<br><br>Nouveaux venus sur le marché des services sans fil évolués :<br>▪ Mobilicity, Public Mobile, Québecor (Vidéotron) et Wind Mobile<br>▪ Eastlink a lancé des services en Nouvelle-Écosse et à l'île-du-Prince-Édouard en février 2013<br>▪ Shaw 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, et elle a vendu à Rogers une option liée à l'acquisition de son spectre pour les services sans fil évolués en 2014, sous réserve de l'approbation d'Industrie Canada<br>▪ Des alliances et des intégrations possibles entre de nouveaux venus sur le marché des services sans fil évolués<br>▪ D'autres nouveaux venus ayant acquis des licences régionales de spectre pour les SSFE en 2008 n'ont pas pénétré le marché<br><br>Services de divertissement offerts par des câblodistributeurs et des concurrents fournissant des services mobiles sur les réseaux mobiles et les réseaux Wi-Fi métropolitains |

1) La vitesse réelle pourrait varier en raison de l'appareil utilisé, de la topographie et des conditions environnementales, de la congestion du réseau, de la puissance du signal et d'autres facteurs.

**Services filaires aux clients résidentiels dans les territoires de la Colombie-Britannique, de l'Alberta et de l'est du Québec; services à l'intention des clients d'affaires au Canada; centres de contact et solutions d'impartition à l'échelle internationale**

**Nos capacités**

Nous avons un réseau national fondé sur la technologie IP ainsi qu'un réseau commuté étendu en Colombie-Britannique, en Alberta et dans l'est du Québec, et des ententes d'interconnexion mondiales.

Nous avons déployé de la fibre optique jusqu'au domicile dans de nouveaux quartiers.

Nous avons dix centres de données situés dans six collectivités qui sont directement connectés au réseau national IP de TELUS, ce qui crée une infrastructure informatique évoluée et diversifiée dans les régions au Canada. En 2012, nous avons ouvert un nouveau centre de données Internet intelligent et écoénergétique qui est situé à Rimouski, au Québec, et nous prévoyons ouvrir un autre centre à Kamloops, en Colombie-Britannique, au milieu de 2013.

Nous avons accès à la majorité des foyers dans les milieux urbain et rural en Colombie-Britannique, en Alberta et dans l'est du Québec. Nous fournissons des services aux abonnés des services résidentiels filaires à environ 45 % des foyers en Colombie-Britannique et en Alberta, et à plus des deux tiers des foyers dans l'est du Québec.

Nous avons accès aux clients d'affaires d'un bout à l'autre du pays au moyen de nos réseaux, ainsi que grâce à notre statut d'entreprise de services locaux concurrente.

Notre réseau à large bande fondé sur la technologie ADSL2+ ou sur la technologie VDSL2 couvre plus de 2,4 millions de foyers en Colombie-Britannique, en Alberta et dans l'est du Québec.

Nous avons des licences de distribution de services de radiodiffusion dans des territoires où nous sommes l'entreprise titulaire aux fins de la prestation de services de télévision numérique, et des licences aux fins de la prestation de services commerciaux de vidéo sur demande.

Services et produits que nous offrons :

- Voix – service téléphonique fiable comprenant un service interurbain et des fonctions d'appels évoluées
- Internet – service d'accès Internet haute vitesse de TELUS sécurisé avec service de courriel, et gamme complète de services de sécurité
- TELUS TV – service de divertissement haute définition au moyen des services Télé OPTIK et TELUS TV Satellite. Le service Télé OPTIK comporte des options de contenu exhaustives et des caractéristiques innovatrices telles que l'ENP Multitélé, l'enregistrement à distance, la télécommande intelligente pouvant être utilisée avec une tablette iPad ou un téléphone iPhone, l'utilisation de la console Xbox 360 comme décodeur et le service OPTIK multiplateforme
- 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 et des webémissions faisant appel à des communications téléphoniques, à des images vidéo et à Internet
- Centres de contact et solutions d'impartition à l'échelle mondiale offerts en anglais, en espagnol, en français et dans plusieurs autres langues – solutions gérées qui fournissent une infrastructure à faible coût sécurisée, stable et évolutive en Amérique du Nord, en Amérique centrale, en Europe et en Asie-Pacifique
- Solutions d'hébergement et de technologies de l'information (TI) gérées – disponibilité continue assurée des services de télécommunications, des réseaux, des serveurs, des bases de données, des fichiers et des applications, les applications critiques étant stockées dans nos centres de données Internet au Canada
- Solutions en matière de soins de santé – Solutions de gestion des demandes de règlement, outils technologiques facilitant la communication entre l'hôpital et la maison, accès aux dossiers de santé électroniques sur les patients et autres solutions en matière de soins de santé à l'aide de TELUS Santé[MC]

**Aperçu des concurrents**

Sociétés qui offrent des services de remplacement des services résidentiels locaux et interurbains mobiles, y compris nos services mobiles. Le pourcentage estimatif des foyers auxquels seuls des services de téléphonie mobile sont offerts (parmi tous les fournisseurs, incluant TELUS) est de 24 % en Colombie-Britannique et en Alberta et de 6 % dans l'est du Québec.

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 en Colombie-Britannique et en Alberta;
- Cogeco Câble dans l'est du Québec.

Rogers Communications, Bell Canada et Shaw Communications offrent des forfaits de services locaux, interurbains, Internet et de divertissement dans diverses régions. Rogers et Bell offrent également des services mobiles.

Diverses entreprises (p. ex., Vonage) offrent des services de revente ou des services locaux et interurbains VoIP ainsi que des services Internet.

Des concurrents comme Skype et Netflix offrent des services par contournement pour la voix et le divertissement.

Des services de divertissement offerts par des câblodistributeurs ou par des concurrents sur le marché des services mobiles, à l'aide des réseaux mobiles et des réseaux Wi-Fi métropolitains.

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 transmission de la voix et de 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 de contact incluent Convergys, Sykes et Verizon LiveSource.

Les concurrents au chapitre des solutions d'impartition gérées personnalisées incluent CGI Group Inc., EDS, une division de HP Enterprise Services, et IBM, des sociétés qui offrent des services d'intégration des systèmes.

Les concurrents en ce qui a trait à TELUS Santé incluent des sociétés qui offrent des services d'intégration des systèmes, BCE et d'autres sociétés.

## 4.2 Ressources opérationnelles

| Ressources opérationnelles | Principaux risques opérationnels et gestion des risques |
|---|---|
| **Notre effectif**<br>À la fin de 2012, notre effectif se composait d'environ 42 400 employés (41 400 équivalents temps plein) possédant des compétences variées, qui occupent diverses fonctions au chapitre des activités opérationnelles au Canada (28 100) et certaines fonctions à l'échelle internationale (14 300).<br>Les activités de nos centres de contact au Canada et à l'échelle internationale prennent en charge les services d'impartition des processus d'affaires de clients externes des services de gros. Nous avons également recours à 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.<br>Nos programmes de rémunération de l'effectif appuient une culture fondée sur l'excellence du rendement et comportent des composantes axées sur le marché et sur le rendement (primes et parité).<br>Nous sommes d'avis que nous disposons de l'effectif nécessaire pour couvrir les départs à la retraite; nous pouvons recruter rapidement de la main-d'œuvre au Canada et, en ce qui concerne les centres de contact et certaines fonctions de soutien, nous pouvons avoir recours à des centres situés dans divers pays. Nous faisons appel à un petit nombre d'entrepreneurs ou de consultants externes.<br>Nous avons 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. | Risques liés à la fidélisation de l'effectif et risques connexes (se reporter à la *rubrique 10.4, « Ressources humaines »*) :<br>▪ Nous visons à embaucher et à 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.<br>▪ Nous nous attendons 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.<br>▪ Environ 12 585 membres de l'équipe sont couverts par une convention collective. La convention collective conclue avec le Syndicat des travailleurs(euses) en télécommunications (« STT ») couvre environ 11 000 employés et arrivera à échéance en 2015. La nouvelle convention collective conclue avec le Syndicat des agents de maîtrise de TELUS (« SAMT ») couvre environ 620 membres de l'équipe dans la région où TELUS Québec exerce des activités et arrivera à échéance en mars 2017.<br>Établissements à l'étranger – Se reporter à la *rubrique 10.5*, *« Risques liés aux processus »*.<br>Risques liés à la sécurité générale – Se reporter à la *rubrique 10.8*, *« Santé, sécurité et environnement »*. |
| **Notre marque et nos activités de distribution**<br>Nous jouissons d'une marque nationale bien établie et reconnue (le futur est simple[MD] TELUS), qui s'appuie sur un programme de publicité exhaustif visant tous les médias.<br>Notre marque TELUS Santé offre des solutions aux fournisseurs de soins de santé et aux clients résidentiels.<br>Nous avons lancé le service Télé OPTIK au milieu de l'année 2010.<br>Nous avons lancé la marque et le service de base postpayé mobiles Koodo Mobile[MD] en mars 2008, et nous avons lancé le service prépayé Koodo au milieu de l'année 2012 afin de compléter le service postpayé Koodo.<br>Répartition de nos ventes et de nos services de soutien :<br>▪ 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, 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 et par des marques à étiquette blanche.<br>▪ Les magasins dont TELUS est propriétaire qui exercent leurs activités dans des marchés à créneaux incluent les boutiques de Black's Photo et les boutiques CAYA[MC] (d'après l'anglais *come as you are*), qui s'adressent notamment aux populations lesbienne, gaie, bisexuelle et transgenre.<br>▪ 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 et basées sur les services de télévision.<br>▪ 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 21 boutiques d'affaires TELUS, des détaillants indépendants, ainsi que par l'entremise d'applications libre-service pour les PME. | Aperçu de la concurrence – Se reporter à la *rubrique 4.1*.<br>Risques liés à la concurrence – Se reporter à la *rubrique 10.1*.<br>Les risques liés à la réglementation (se reporter à la *rubrique 10.3*) comprennent les risques suivants :<br>▪ Nos concurrents dans l'industrie des services de distribution de radiodiffusion sont propriétaires de contenu de radiodiffusion, ce qui n'est pas notre cas. En 2011, le CRTC a prescrit un cadre d'intégration verticale qui instaure des balises pour assurer la concurrence et interdit l'offre de programmes de télévision en exclusivité sur toutes les plateformes. Cependant, nous sommes d'avis que puisque ces balises ne se sont pas avérées entièrement efficaces ou n'ont pas été appliquées au moment opportun, l'établissement d'autres balises s'impose.<br>▪ TELUS est assujettie à des restrictions à la propriété étrangère qui s'appliquent aux entreprises de télécommunications ayant plus de 10 % des revenus totaux du marché canadien. Les entreprises de télécommunications ayant 10 % ou moins de ces revenus peuvent être détenues ou contrôlées par des établissements à l'étranger. L'assouplissement des restrictions à la propriété étrangère ne s'applique pas aux entreprises de distribution de radiodiffusion. |

| Ressources opérationnelles | Principaux risques opérationnels et gestion des risques |
|---|---|
| **Nos technologies, systèmes et propriétés**<br>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.<br>Nos biens immobiliers (dont nous sommes propriétaires ou que nous louons) comprennent les bureaux administratifs, les centres de travail et les locaux réservés à l'équipement de télécommunications. Certains immeubles sont construits sur des terres à bail, et la majorité des pylônes radio se trouvent sur des terrains détenus en vertu de baux ou de licences de durées diverses.<br>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.<br>Nos immobilisations incorporelles comprennent les licences de spectre pour les services sans fil octroyées par Industrie Canada, lesquelles sont essentielles à la prestation de services mobiles.<br>TELUS International fournit des solutions de centres de contact ainsi que des services d'impartition des processus d'affaires et des technologies de l'information; elle utilise pour ce faire des installations sur place perfectionnées comme les centres de contact, ainsi que des réseaux de données internationaux et des centres de données fiables qui appliquent des normes strictes en matière de protection de la vie privée et de sécurité. Des installations situées en Amérique du Nord, en Amérique centrale, en Europe et en Asie sont responsables des activités de réacheminement et assurent la diversité géographique des activités.<br>TELUS Solutions en santé occupe une place unique pour faciliter le transfert de dossiers de santé électroniques de la maison à la clinique ou à l'hôpital. Les prestataires de soins peuvent accéder à cette information essentielle sur des réseaux filaire et mobile à large bande sécurisés. | Risques liés à la technologie (se reporter à la *rubrique 10.2*) :<br>■ 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 enchères de spectre prévues pour 2013 et 2014.<br>■ 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 nous devrons 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.<br>Risques liés aux processus – Se reporter à la *rubrique 10.5*.<br>Risques liés à la santé, à la sécurité et à l'environnement (se reporter à la *rubrique 10.8*) :<br>■ 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.<br>■ L'intérêt grandissant des parties prenantes pour les questions d'ordre environnemental.<br>Se reporter à la *rubrique 10.9*, *« Litiges et questions d'ordre juridique »*, pour les 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.<br>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**

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

Aux fins de la gestion du capital, notre définition 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.

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

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

Nous surveillons le capital au moyen de diverses mesures, notamment le ratio dette nette/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 »*.

**Plan financier et plan de gestion de la structure du capital**

| Compte rendu – Plan financier et plan de gestion de la structure du capital pour 2012 |
|---|
| **Payer des dividendes aux détenteurs d'actions ordinaires et d'actions sans droit de vote de TELUS** |
| Les dividendes déclarés en 2012 ont totalisé 2,44 $ par action, soit une hausse de 10,7 % par rapport aux dividendes déclarés en 2011. Le 13 février 2013, un dividende pour le premier trimestre de 64 cents par action a été déclaré; ce dividende est payable le 1er avril 2013 aux actionnaires inscrits à la fermeture des bureaux le 11 mars 2013. Le dividende par action déclaré pour le premier trimestre de 2013 reflète une hausse de 10,3 % par rapport au dividende de 58 cents par action versé en avril 2012. Ce résultat est conforme à notre modèle de croissance des dividendes, tel qu'il est décrit à la section *Plan financier et plan de gestion de la structure du capital pour 2013* ci-dessous. |
| **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** |
| En 2012, le produit des créances clients titrisées s'est élevé à 400 millions de dollars, soit un montant inchangé.<br>Le papier commercial a été réduit de 521 millions de dollars en 2012, et s'élevait à 245 millions de dollars à la fin de l'exercice.<br>En 2012, les flux de trésorerie provenant des activités opérationnelles ont excédé de plus de 1,1 milliard de dollars les flux de trésorerie affectés aux activités d'investissement. |

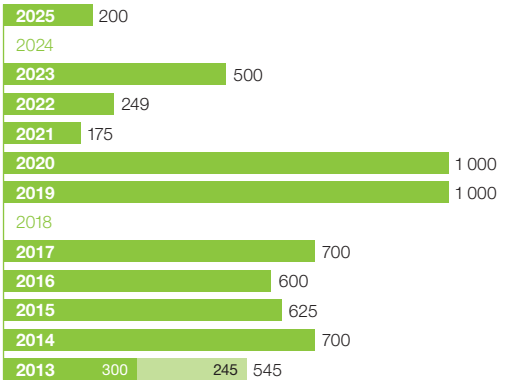
| Compte rendu – Plan financier et plan de gestion de la structure du capital pour 2012 |
|---|
| **Maintenir la conformité aux objectifs, aux politiques et aux lignes directrices sur le plan financier** |
| Maintenir des liquidités inutilisées d'au moins 1 milliard de dollars – Nous disposions de facilités de crédit inutilisées de 1,8 milliard de dollars au 31 décembre 2012, ainsi que d'un montant additionnel de 100 millions de dollars en vertu du programme de titrisation de créances clients.<br>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 1,6 fois au 31 décembre 2012. Se reporter à la *rubrique 7.4*.<br>Ligne directrice à l'égard du ratio de distribution des bénéfices nets prévisibles sur une base prospective – Se reporter à la *rubrique 7.4*. |
| **Préserver l'accès aux marchés financiers à des coûts raisonnables en maintenant des notations du crédit de première qualité se situant dans la fourchette BBB+ à A–, ou des notations équivalentes, à l'avenir** |
| Au 27 février 2013, les notations du 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 pour 2013**
Au 31 décembre 2012, nous disposions de facilités de crédit inutilisées de 1,8 milliard de dollars, ainsi que d'un montant de 100 millions de dollars aux termes de notre programme de titrisation de créances clients. Nous pouvions aussi émettre un montant de 2,0 milliards de dollars de titres de créance et de titres de participation en vertu d'un prospectus préalable de base. Nous estimons que nos notations du crédit de première qualité nous fournissent un accès raisonnable aux marchés financiers, de manière à faciliter l'émission future de titres de créance.

Les échéances de notre dette à long terme sont illustrées dans le tableau. À la fin de 2012, 90 % de la dette totale de TELUS était assortie d'un taux fixe, et la durée à l'échéance moyenne pondérée de la dette était d'environ 5,5 ans.

Nous nous attendons à générer des flux de trésorerie disponibles en 2013, que nous pourrons notamment utiliser pour payer des dividendes à nos actionnaires. Nous prévoyons poursuivre avec deux hausses de dividendes par année en 2013, dividendes qui sont normalement déclarés en mai et en novembre, et nous nous attendons à ce que la hausse annuelle continue de se situer autour de 10 %. Le modèle de croissance des dividendes n'est pas nécessairement représentatif des hausses de dividendes déclarées après 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 notre situation financière et de nos perspectives sur une base trimestrielle. Le conseil d'administration a approuvé une augmentation de 10 points de pourcentage de la ligne directrice à l'égard du ratio de distribution, dans une fourchette de 65 % à 75 % des bénéfices nets prévisibles, sur une base prospective, pour les dividendes déclarés en 2013 et par la suite. Le changement découle de l'incidence hors trésorerie de l'application en 2013 d'IAS 19, *Avantages du personnel* (modifiée en 2011), laquelle a donné lieu à une réduction du bénéfice net et du bénéfice par action; une analyse à ce sujet est présentée à la *rubrique 8.2*.

Échéances relatives au capital de la dette à long terme au 31 décembre 2012 (en millions de dollars)




Papier commercial

La durée moyenne à l'échéance était de 5,5 ans.

Nous nous attendons à ce que les flux de trésorerie prévus soient plus que suffisants pour satisfaire nos besoins et demeurer en conformité avec nos politiques financières. Toutefois, ces intentions pourraient limiter notre capacité d'investir dans nos activités pour assurer notre croissance future. Comme il est décrit à la *rubrique 1.5*, le paiement d'impôt en trésorerie et les fonds requis aux fins des enchères de licences de spectre devant avoir lieu au second semestre de 2013 devraient réduire les flux de trésorerie après impôt que nous aurions autrement pu utiliser afin de fournir un rendement du capital investi à nos actionnaires. Si les résultats réels diffèrent de nos attentes, rien ne garantit que nous ne devrons pas changer nos plans de financement, ou notre 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 »*.

## 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 de nos contrôles et procédures de communication de l'information aux fins de la préparation du rapport de gestion et des états financiers consolidés datés du 31 décembre 2012. Ils ont conclu que nos contrôles et procédures de communication de l'information financière étaient efficaces, à un niveau d'assurance raisonnable, pour s'assurer que les renseignements importants sur TELUS, y compris ses filiales consolidées, leur seront communiqués par des membres de ces entités, particulièrement durant la préparation du rapport de gestion et des états financiers consolidés contenus dans le présent rapport.

**Contrôle interne à l'égard de l'information financière**
Le contrôle interne à l'égard de l'information financière est conçu pour fournir une assurance raisonnable que l'information financière présentée est fiable et que nos états financiers ont été établis en conformité avec les IFRS de l'IASB et les exigences de la 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 de notre contrôle interne à l'égard de l'information financière au 31 décembre 2012, 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 2012, que notre contrôle interne à l'égard de l'information financière était efficace, et ils prévoient fournir une attestation sur les documents annuels de TELUS déposés auprès de la 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 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 2012.

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

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

# 5 Analyse des résultats opérationnels

## Analyse de notre rendement opérationnel consolidé et du rendement de nos secteurs opérationnels

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

### 5.1 Principales données financières de l'exercice

Les principales données financières présentées ci-après sont tirées des états financiers consolidés audités de TELUS datés du 31 décembre 2012 et des états financiers consolidés audités de TELUS datés du 31 décembre 2011, et devraient être lues en parallèle avec ces états.

**Principales données financières de l'exercice**

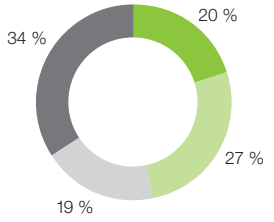
| Exercices clos les 31 décembre (en millions de dollars, sauf les montants par action) | 2012 | 2011 | 2010 |
|---|---|---|---|
| Produits opérationnels | 10 921 | 10 397 | 9 792 |
| Bénéfice net | 1 318 | 1 215 | 1 052 |
| Bénéfice net attribuable aux actions ordinaires et actions sans droit de vote | 1 318 | 1 219 | 1 048 |
| Bénéfice net par action ordinaire et action sans droit de vote | | | |
| – De base | 4,05 | 3,76 | 3,27 |
| – Dilué | 4,03 | 3,74 | 3,27 |
| Dividendes en espèces déclarés par action ordinaire et action sans droit de vote | 2,44 | 2,205 | 2,00 |

| Aux 31 décembre (en millions de dollars) | 2012 | 2011 | 2010 |
|---|---|---|---|
| Total des actifs | 20 445 | 19 931 | 19 624 |
| Tranche à court terme de la dette à long terme | 545 | 1 066 | 847 |
| Partie courante des passifs dérivés | – | – | 419 |
| Passifs financiers non courants[1] | | | |
| Provisions[2] | 64 | 29 | 12 |
| Dette à long terme | 5 711 | 5 508 | 5 209 |
| Autres passifs financiers à long terme[2] | 116 | 116 | 123 |
| | 5 891 | 5 653 | 5 344 |
| Impôt sur le résultat différé | 1 624 | 1 600 | 1 683 |
| Capitaux propres | | | |
| Actions ordinaires et actions sans droit de vote | 7 686 | 7 513 | 7 759 |
| Participations ne donnant pas le contrôle | – | – | 22 |

1) Dans notre cas particulier, les passifs financiers ne comprennent pas les passifs qui sont exclus par définition (p. ex., les passifs au titre des avantages du personnel et de la rémunération fondée sur des actions) ou les passifs qui ne se traduiront pas par une future utilisation de ressources économiques (IAS 32.11) (p. ex., les frais différés afférents au branchement et à l'activation de comptes clients et le profit différé sur la cession-bail de bâtiments).

2) Les données comparatives pour 2011 et 2010 ont été retraitées.

Composition des produits en 2012 – 80 % tirés des services mobiles et de transmission de données




- services mobiles de transmission de la voix et autres
- services mobiles de transmission de données
- services filaires de transmission de la voix et autres
- services filaires de transmission de données

- Produits opérationnels – Les produits tirés des services mobiles et les produits tirés des services filaires de transmission de données représentent ensemble environ 80 % des produits consolidés de 2012 (77 % en 2011 et 74 % en 2010). Les produits tirés des services filaires de transmission de la voix existants demeurent à la baisse, en raison de la concurrence et du remplacement de la technologie.
- Bénéfice net – Le bénéfice net tient compte des ajustements liés aux variations de l'impôt sur le résultat découlant des modifications à l'impôt sur le résultat imposées par la loi, des règlements et des redressements visant des exercices antérieurs, y compris les intérêts connexes. Ces ajustements ont eu une incidence favorable de 12 millions de dollars (4 cents par action) sur le bénéfice net en 2012, de 21 millions de dollars (6 cents par action) en 2011, et de 30 millions de dollars (9 cents par action) en 2010.
- Tranche à court terme de la dette à long terme – La diminution comptabilisée en 2012 reflète le remboursement du papier commercial, principalement à l'aide du produit de l'émission en décembre 2012 de titres de créance à long terme d'un montant de 500 millions de dollars, tandis que le remboursement des billets de 300 millions de dollars arrivés à échéance en mars 2012 a été neutralisé par le reclassement d'une tranche de 300 millions de dollars des billets arrivant à échéance en 2013. L'augmentation comptabilisée en 2011 tenait compte des billets de 300 millions de dollars arrivés 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.
- Partie non courante de la dette à long terme – L'augmentation comptabilisée en 2012 reflète l'émission de billets de 500 millions de dollars en décembre 2012, laquelle a été neutralisée en partie par le reclassement des billets de 300 millions de dollars qui sont devenus exigibles à court terme. L'augmentation comptabilisée en 2011 reflétait 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 reflétait le règlement des swaps de devises, par suite du remboursement en juin 2011 de billets libellés en dollars américains.

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

### Sommaire des résultats trimestriels

| (en millions de dollars, sauf les montants par action) | T4 2012 | T3 2012 | T2 2012 | T1 2012 | T4 2011 | T3 2011 | T2 2011 | T1 2011 |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| Produits opérationnels | 2 851 | 2 774 | 2 665 | 2 631 | 2 690 | 2 622 | 2 554 | 2 531 |
| Charges opérationnelles | | | | | | | | |
| Achat de biens et services | 1 330 | 1 222 | 1 152 | 1 116 | 1 316 | 1 178 | 1 134 | 1 098 |
| Charge au titre des avantages du personnel | 574 | 534 | 515 | 506 | 500 | 476 | 470 | 447 |
| Dotation aux amortissements | 478 | 461 | 456 | 470 | 481 | 443 | 442 | 444 |
| | 2 382 | 2 217 | 2 123 | 2 092 | 2 297 | 2 097 | 2 046 | 1 989 |
| Bénéfice opérationnel | 469 | 557 | 542 | 539 | 393 | 525 | 508 | 542 |
| Coûts de financement | 86 | 86 | 85 | 75 | 87 | 92 | 94 | 104 |
| Bénéfice avant impôt | 383 | 471 | 457 | 464 | 306 | 433 | 414 | 438 |
| Charge d'impôt sur le résultat | 92 | 120 | 129 | 116 | 69 | 107 | 90 | 110 |
| Bénéfice net | 291 | 351 | 328 | 348 | 237 | 326 | 324 | 328 |
| Bénéfice net attribuable aux actions ordinaires et actions sans droit de vote | 291 | 351 | 328 | 348 | 246 | 325 | 321 | 327 |
| Bénéfice net par action[1] | | | | | | | | |
| – De base | 0,89 | 1,08 | 1,01 | 1,07 | 0,76 | 1,00 | 0,99 | 1,01 |
| – Dilué | 0,89 | 1,07 | 1,00 | 1,06 | 0,75 | 1,00 | 0,98 | 1,00 |
| Dividendes en espèces déclarés par action[1,2] | 0,64 | 0,61 | – | 1,19 | 0,58 | 0,55 | 0,55 | 0,525 |
| Information supplémentaire | | | | | | | | |
| BAIIA[3] | 947 | 1 018 | 998 | 1 009 | 874 | 968 | 950 | 986 |
| Coûts de restructuration compris dans le BAIIA et le bénéfice opérationnel | 19 | 3 | 13 | 13 | 16 | 3 | 12 | 4 |

1) Comprend les actions ordinaires et les actions sans droit de vote.
2) Les dividendes déclarés au premier trimestre de 2012 comprennent le dividende pour le premier trimestre (58 cents par action), ainsi que le dividende pour le deuxième trimestre (61 cents par action).
3) Le BAIIA correspond au bénéfice opérationnel avant la dotation aux amortissements. Se reporter à la description fournie à la *rubrique 11.1, « BAIIA »*.

### Tendances

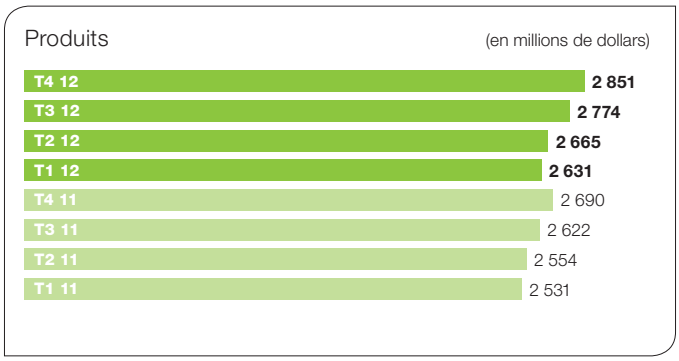
La tendance observée au chapitre des produits consolidés reflète principalement la croissance d'un exercice à l'autre des produits tirés du réseau mobile, en raison de l'accroissement du nombre d'abonnés et des PMAA; l'augmentation des produits tirés de l'équipement mobile, qui ont de façon générale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

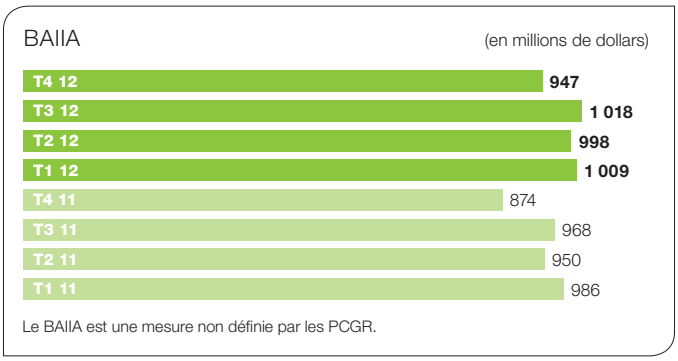
Les produits à la hausse tirés du réseau mobile reflètent la croissance des produits tirés des services de transmission de données (croissance de 27 % en 2012), laquelle a été neutralisée en partie par la baisse des produits tirés des services de transmission de la voix (diminution de 2,6 % en 2012). La croissance des produits tirés des services de transmission de données découle de la plus grande utilisation de forfaits de services de transmission de données et de la plus importante consommation de données en raison de l'utilisation continue de téléphones intelligents, ainsi que de la hausse des produits tirés des services d'itinérance. Les PMAA combinés se sont accrus d'un exercice à l'autre au cours de neuf trimestres consécutifs, après avoir affiché une baisse pendant plusieurs exercices, la croissance des PMAA tirés des services de transmission de données ayant largement neutralisé le recul continu, mais toutefois moindre, des PMAA tirés des services de transmission de la voix. Le ralentissement de la tendance au chapitre de la croissance des PMAA tirés des services de transmission de données est imputable en partie aux pressions concurrentielles, lesquelles entraînent l'ajout de plus importants lots de données aux forfaits, au nombre plus élevé de forfaits comportant la messagerie textuelle illimitée ainsi qu'au transfert du trafic de données vers les points d'accès sans fil (Wi-Fi) qui sont de plus en plus disponibles. La diminution des PMAA tirés des services de transmission de la voix a ralenti au cours des récents trimestres, en raison notamment de l'incidence de l'utilisation, par les abonnés, de nouveaux services groupés et forfaits promotionnels comportant un plus grand nombre de minutes incluses.

Les produits tirés de l'équipement mobile ont de façon générale augmenté d'un exercice à l'autre, en raison de l'accroissement constant de la gamme de téléphones intelligents offerts à prix plus élevés et de l'augmentation des produits découlant du programme d'échange d'appareil, facteurs neutralisés par les volumes à la baisse d'acquisition et de fidélisation d'abonnés.

Les ajouts plus élevés d'abonnés des services mobiles, les frais d'acquisition connexes et les ventes d'équipement, de même que la hausse des frais de fidélisation découlant du renouvellement de contrats ont, dans le passé, revêtu un caractère saisonnier aux troisième et quatrième trimestres. Ces facteurs peuvent également avoir une plus grande incidence lorsque survient le lancement d'appareils emblématiques. Les ajouts d'abonnés sont habituellement à leur plus faible niveau au premier trimestre. Par ailleurs, les PMAA tirés des services mobiles enregistrent généralement des hausses séquentielles aux deuxième et troisième trimestres, et des baisses séquentielles aux quatrième et premier trimestres.

La tendance à la hausse 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 33 % en 2012), ainsi que l'augmentation des produits tirés des services de transmission de données améliorés, des services Internet et des services gérés à l'intention du marché d'affaires. La croissance des produits tirés des services Internet reflète notamment l'accroissement du nombre d'abonnés au service Internet haute vitesse de TELUS (croissance de 6,8 % en 2012) 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 et applications IP, ainsi qu'à la concurrence de la part des fournisseurs offrant des




services VoIP (qui comprennent des câblodistributeurs concurrents), des revendeurs et des entreprises dotées d'installations. Shaw Communications Inc. a accru ses activités promotionnelles et ses incitatifs de marketing vers la fin de 2011 et au premier trimestre de 2012 afin de reconquérir et de protéger sa clientèle d'abonnés, et a réduit ses activités promotionnelles au cours de la seconde moitié du premier trimestre. Nous avons constaté une augmentation séquentielle des pertes de lignes résidentielles d'accès au réseau au premier trimestre de 2012, qui s'explique par l'accroissement des activités promotionnelles. Sauf au premier trimestre de 2012, le taux de pertes de lignes résidentielles d'accès au réseau a diminué depuis le milieu de 2010 et jusqu'à la fin de 2012, en raison de l'incidence favorable des services Télé OPTIK et Internet hautre vitesse de TELUS et de l'offre de services groupés améliorés. La tendance à la baisse générale au chapitre des lignes d'affaires d'accès au réseau reflète l'intensification de la concurrence sur le marché des PME, ainsi que le remplacement des lignes de transmission de la voix par les services IP. Le nombre de lignes d'affaires d'accès au réseau a pour sa part augmenté au cours des deux premiers trimestres de 2011, en raison de l'offre de services de gros aux entreprises clientes.

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

La tendance au chapitre de la charge au titre des avantages du personnel reflète notamment l'accroissement de la rémunération, l'augmentation du nombre d'employés équivalents temps plein (« ETP ») découlant de plusieurs petites acquisitions effectuées et de l'embauche ciblée de personnel pour soutenir la croissance du service Télé OPTIK, des services à l'intention du marché d'affaires et des services mobiles, ainsi que l'augmentation des coûts de restructuration liés à l'effectif en 2012.

La hausse séquentielle de la dotation aux amortissements au quatrième trimestre de 2011 découle d'une réduction de valeur de 19 millions de dollars du goodwill lié aux actifs d'un établissement à l'étranger qui étaient disponibles à la vente au 31 décembre 2011 et qui ont été vendus en 2012, ainsi que de l'augmentation des immobilisations corporelles du secteur des services mobiles et du secteur des services filaires en raison de la croissance du nombre d'abonnés.

Les coûts de financement trimestriels ont de façon générale diminué, en raison de la baisse du taux d'intérêt effectif découlant des activités de refinancement au deuxième trimestre de 2011. Les coûts de financement sont présentés déduction faite des montants variables de produits d'intérêts et comprennent divers profits ou pertes de change. Ainsi, les intérêts découlant du règlement de questions fiscales touchant des exercices antérieurs ont donné lieu à une diminution de 10 millions de dollars des coûts de financement au premier trimestre de 2012.

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

**Ajustements liés à l'impôt sur le résultat**

| (en millions de dollars, sauf les montants par BPA) | T4 2012 | T3 2012 | T2 2012 | T1 2012 | T4 2011 | T3 2011 | T2 2011 | T1 2011 |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| Incidence sur le bénéfice net | 10 | 3 | (11) | 10 | 10 | – | 11 | – |
| Incidence sur le BPA | 0,03 | 0,01 | (0,03) | 0,03 | 0,03 | – | 0,03 | – |
| BPA excluant les incidences fiscales | 0,86 | 1,07 | 1,04 | 1,04 | 0,73 | 1,00 | 0,96 | 1,01 |

**Compte rendu des résultats du quatrième trimestre**

Une analyse des résultats du quatrième trimestre de 2012 est présentée dans l'analyse par la direction des activités opérationnelles incluse dans notre communiqué daté du 15 février 2013.

- Les produits opérationnels consolidés ont augmenté de 161 millions de dollars au quatrième trimestre de 2012, par rapport au quatrième trimestre de 2011. Les produits tirés de l'équipement et des services se sont accrus de 171 millions de dollars, résultat qui tient aux facteurs dont il a été question dans notre analyse des résultats de l'exercice complet à la *rubrique 1.3*. Les autres produits opérationnels ont diminué de 10 millions de dollars, en raison principalement de la réduction du recouvrement des coûts liés à l'effectif en vertu de programmes d'emploi gouvernementaux admissibles.
- Au quatrième trimestre de 2012, le bénéfice net a augmenté de 54 millions de dollars, et le bénéfice par action de base s'est accru de 13 cents, par rapport au quatrième trimestre de 2011.
- Les flux de trésorerie provenant des activités opérationnelles ont diminué de 39 millions de dollars au quatrième trimestre de 2012, par rapport à la période correspondante de 2011, résultat qui tient principalement aux variations comparatives des éléments hors trésorerie du fonds de roulement et à la hausse, au quatrième trimestre, des paiements d'impôt sur le résultat, déduction faite des remboursements reçus.
- Les flux de trésorerie affectés aux activités d'investissement ont diminué de 34 millions de dollars au quatrième trimestre de 2012, par rapport à la période correspondante de 2011, en raison essentiellement du moment auquel ont eu lieu les paiements au titre des immobilisations et des dépenses moins élevées affectées aux acquisitions.
- Les flux de trésorerie affectés aux activités de financement ont diminué de 77 millions de dollars au quatrième trimestre de 2012, par rapport à la période correspondante de 2011, résultat qui s'explique essentiellement par l'émission de titres de créance à long terme d'un montant de 500 millions de dollars en décembre 2012, dont le produit a servi à réduire le papier commercial, ainsi que par la réduction, à l'exercice précédent, des emprunts à court terme, facteurs neutralisés en partie par la hausse des paiements de dividendes.

## 5.3 Résultats opérationnels consolidés

L'analyse qui suit porte sur notre rendement financier consolidé. Une analyse du rendement de nos secteurs opérationnels est présentée à la *rubrique 5.4*, *« Secteur des services mobiles »*, à la *rubrique 5.5*, *« Secteur des services filaires »*, et à la *rubrique 7.2*, *« Sorties liées aux activités d'investissement – Dépenses d'investissement »*.

### Produits opérationnels

| Exercices clos les 31 décembre (en millions de dollars) | 2012 | 2011 | Variation |
|---|---|---|---|
| Services | 10 079 | 9 606 | 4,9 % |
| Équipement | 773 | 719 | 7,5 % |
| Produits tirés des services et de l'équipement | 10 852 | 10 325 | 5,1 % |
| Autres produits opérationnels | 69 | 72 | (4,2)% |
| | 10 921 | 10 397 | 5,0 % |

Les produits opérationnels ont augmenté de 524 millions de dollars en 2012.

- Les **produits tirés des services** ont augmenté de 473 millions de dollars en 2012. Les produits tirés du réseau mobile et des autres services se sont accrus de 369 millions de dollars, ou 7,3 %, en raison essentiellement de la croissance des produits tirés des services de réseau mobile qui reflète la croissance du nombre d'abonnés, l'adoption accélérée des téléphones intelligents ainsi que l'accroissement des volumes d'itinérance, qui a excédé la baisse des produits tirés des services de transmission de la voix. Les produits tirés des services filaires ont augmenté de 104 millions de dollars, ou 2,3 %, résultats qui tiennent au fait que la croissance des services de transmission de données, y compris le service Télé OPTIK, le service Internet et les services gérés à l'intention du marché d'affaires, a excédé la baisse des services de transmission de la voix locaux et interurbains existants et des autres services.
- Les **produits tirés de l'équipement** ont augmenté de 54 millions de dollars en 2012, reflétant principalement la hausse des ventes d'équipement filaire de transmission de données et, dans une moindre mesure, la hausse des produits tirés des ventes d'équipement mobile.
- Les **autres produits opérationnels** comprennent les subventions transférables concernant les zones de desserte à coût élevé, le recouvrement des coûts liés à l'effectif en vertu de programmes gouvernementaux admissibles et la comptabilisation des montants prélevés du compte de report lié à la réglementation sur le plafonnement des prix, ainsi que les profits, le bénéfice ou les pertes sur placements, et les profits ou pertes à la cession de biens immobiliers.

  Les autres produits opérationnels ont diminué de 3 millions de dollars en 2012. Un profit de 9 millions de dollars sur le terrain lié à la coentreprise immobilière résidentielle Jardin TELUS comptabilisé en 2012 et les montants plus importants prélevés du compte de report lié à la réglementation sur le plafonnement des prix qui ont été comptabilisés relativement à la prestation de services Internet à large bande à un certain nombre de collectivités rurales et éloignées admissibles, ont été largement neutralisés par le profit hors trésorerie à la réévaluation de 17 millions de dollars sur la participation dans Transactel (Barbados) Inc. en 2011. En ce qui concerne le profit sur le terrain lié à la coentreprise résidentielle Jardin TELUS, le montant total du profit est de 18 millions de dollars, la comptabilisation d'une tranche de 9 millions de dollars ayant été différée jusqu'à ce que la propriété des habitations en copropriété ait été transférée, lorsque les travaux de construction seront terminés.

### Charges opérationnelles

| Exercices clos les 31 décembre (en millions de dollars) | 2012 | 2011 | Variation |
|---|---|---|---|
| Achat de biens et services | 4 820 | 4 726 | 2,0 % |
| Charge au titre des avantages du personnel | 2 129 | 1 893 | 12,5 % |
| Amortissement des immobilisations corporelles | 1 422 | 1 331 | 6,8 % |
| Amortissement des immobilisations incorporelles | 443 | 479 | (7,5)% |
| | 8 814 | 8 429 | 4,6 % |

Les charges opérationnelles consolidées ont augmenté de 385 millions de dollars en 2012.

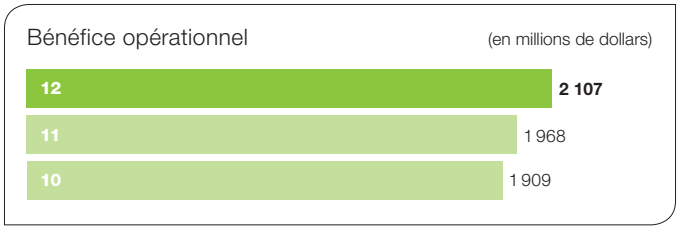
- L'**achat de biens et services** a augmenté de 94 millions de dollars en 2012, en raison essentiellement de l'augmentation des coûts engagés relativement au contenu et au soutien en vue d'accroître et de gérer les services Télé OPTIK, de l'accroissement du coût des ventes lié à l'augmentation des produits tirés de l'équipement filaire de transmission de données, et de la hausse des coûts à l'appui de la croissance de 4,5 % à l'heure actuelle des abonnés aux services mobiles. Ces augmentations ont été neutralisées en partie par la baisse des provisions au titre de la restructuration liées au regroupement de biens immobiliers.
- La **charge au titre des avantages du personnel** a augmenté de 236 millions de dollars en 2012. L'augmentation reflète une hausse de 162 millions de dollars de la charge au titre des salaires, qui tient à l'accroissement de la rémunération, la prise en compte, pour un exercice complet en 2012, des activités de certains détaillants de services mobiles de TELUS acquis en 2011, les acquisitions de moindre importance effectuées en 2012, l'embauche, au cours du dernier exercice, de personnel afin de prendre en charge l'augmentation du nombre d'abonnés au service Télé OPTIK, et la prise en compte en 2012, pour un mois supplémentaire, des charges liées à la consolidation de la participation dans Transactel depuis février 2011. Les recouvrements au titre des régimes de retraite à prestations définies du personnel ont diminué de 23 millions de dollars, et les coûts de restructuration liés à l'effectif se sont accrus de 25 millions de dollars. La rémunération fondée sur des actions a augmenté de 23 millions de dollars, car les recouvrements liés à l'option de règlement en espèces net comptabilisés en 2011 n'étaient pas récurrents. Ces augmentations ont été neutralisées en partie par la hausse de 5 millions de dollars des coûts liés à la main-d'œuvre incorporés à l'actif.
- L'**amortissement des immobilisations corporelles** a augmenté de 91 millions de dollars en 2012, en raison principalement des investissements continus dans le réseau à l'appui de la croissance, ainsi que des mises hors service, facteurs neutralisés en partie par l'augmentation du matériel informatique et de l'équipement numérique pour les sites cellulaires entièrement amortis.
- L'**amortissement des immobilisations incorporelles** a diminué de 36 millions de dollars en 2012, en raison principalement de l'augmentation des logiciels ayant une plus longue durée d'utilité, et de la comptabilisation, au quatrième trimestre de 2011 et non en 2012, d'une réduction de valeur de 19 millions de dollars du goodwill lié aux actifs d'un établissement à l'étranger qui étaient disponibles à la vente au 31 décembre 2011. La diminution a été neutralisée en partie par les mises hors service, par les investissements accrus dans le réseau et dans les autres logiciels, ainsi que par les acquisitions effectuées.

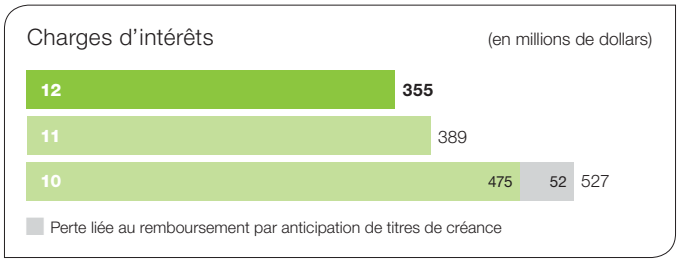
### Bénéfice opérationnel

| Exercices clos les 31 décembre (en millions de dollars) | 2012 | 2011 | Variation |
|---|---|---|---|
| Bénéfice opérationnel | 2 107 | 1 968 | 7,1 % |

Le bénéfice opérationnel a augmenté de 139 millions de dollars en 2012, par rapport à 2011. Ce résultat à la hausse s'explique en grande partie par l'augmentation de 281 millions de dollars du BAIIA du secteur des services mobiles, qui résulte de l'augmentation des produits tirés des services de réseau mobile ainsi que des marges plus élevées, facteurs neutralisés en partie par la baisse

de 87 millions de dollars du BAIIA du secteur des services filaires, qui tient au fait que la croissance des produits tirés des services filaires de transmission de données a été largement neutralisée par la diminution continue des produits tirés des services de transmission de la voix existants générant des marges plus élevées. De plus, le total de la dotation aux amortissements a augmenté.




### Coûts de financement

| Exercices clos les 31 décembre (en millions de dollars) | 2012 | 2011 | Variation |
|---|---|---|---|
| Charges d'intérêts | 355 | 389 | (8,7)% |
| Produits d'intérêts et profits (pertes) de change | (23) | (12) | (91,7)% |
| | 332 | 377 | (11,9)% |

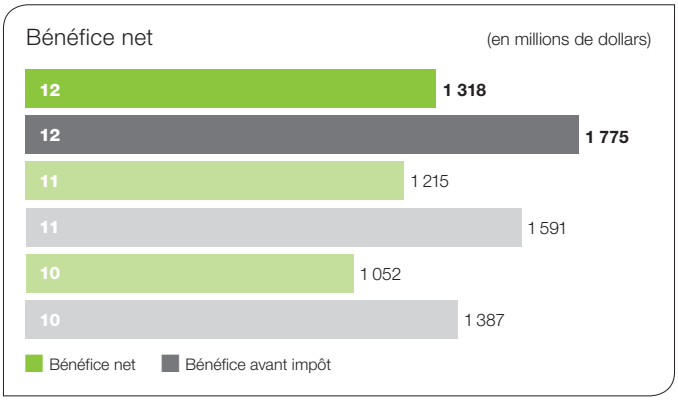
Les coûts de financement ont diminué de 45 millions de dollars en 2012. Les **charges d'intérêts** ont diminué de 34 millions de dollars en 2012, en raison essentiellement de la baisse du taux d'intérêt effectif. La baisse du taux d'intérêt effectif découle en grande partie des activités de refinancement au deuxième trimestre de 2011, au cours duquel la tranche restante des billets libellés en dollars américains est arrivée à échéance le 1er juin et les swaps de devises connexes ont été réglés (taux d'intérêt effectif combiné de 8,5 %), opération qui a été financée au moyen de l'émission, en mai 2011, de titres de créance à 3,65 % et de papier commercial à faible taux.

Les **produits d'intérêts et profits (pertes) de change** tiennent compte de produits d'intérêts de 14 millions de dollars en 2012 et de 2 millions de dollars en 2011 qui ont été comptabilisés relativement au règlement de questions fiscales. Le solde pour chaque exercice représente essentiellement des profits de change.

### Charge d'impôt sur le résultat

| Exercices clos les 31 décembre (en millions de dollars, sauf les taux d'imposition) | 2012 | 2011 | Variation |
|---|---|---|---|
| Impôts de base combinés aux taux d'imposition prévus par la loi moyens pondérés | 456 | 433 | 5,3 % |
| Écart de taux d'imposition appliqué au redressement lié à des exercices antérieurs, et ajustements corrélatifs à ce redressement | (13) | (20) | n.s. |
| Réévaluation du passif d'impôt différé pour refléter les taux d'imposition prévus par la loi futurs | 12 | (37) | n.s. |
| Rémunération sous forme d'attributions d'options sur actions | 2 | (1) | n.s. |
| Autres | – | 1 | n.s. |
| | 457 | 376 | 21,5 % |
| Taux d'imposition fédéral et provinciaux combinés prévus par la loi (en %) | 25,7 | 27,2 | (1,5) pt |
| Taux d'imposition effectifs (en %) | 25,7 | 23,6 | 2,1 pts |

Les impôts de base combinés aux taux d'imposition prévus par la loi ont augmenté de 23 millions de dollars en 2012, en raison d'une hausse de 12 % du bénéfice avant impôt, qui a été neutralisée en partie par la baisse des taux d'imposition combinés prévus par la loi. Le taux d'imposition effectif en 2011 était inférieur aux 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. La réévaluation du passif d'impôt différé en 2012 tient compte de l'incidence de l'élimination des réductions du taux d'imposition des sociétés en Ontario adoptées antérieurement, tandis qu'en 2011, les taux d'imposition avaient de façon générale diminué.




### Résultat global

| Exercices clos les 31 décembre (en millions de dollars) | 2012 | 2011 | Variation |
|---|---|---|---|
| Bénéfice net | 1 318 | 1 215 | 8,5 % |
| Autres éléments du résultat global | | | |
| Éléments qui peuvent ultérieurement être reclassés en résultat | 29 | 10 | n.s. |
| Élément qui ne sera jamais ultérieurement reclassé en résultat | (400) | (851) | 53,0 % |
| Résultat global | 947 | 374 | 153,2 % |

Le résultat global a augmenté de 573 millions de dollars en 2012.

- Le **bénéfice net** a augmenté de 103 millions de dollars (se reporter à la *rubrique 1.3*, « *Faits saillants* »).
- 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, les écarts de change découlant de la conversion des états financiers des établissements à l'étranger en 2012 et en 2011, ainsi qu'une augmentation après impôt de 33 millions de dollars de la juste valeur latente d'un investissement en capital-risque disponible à la vente comptabilisée en 2012.
- L'**autre élément du résultat global qui ne sera jamais ultérieurement reclassé en résultat** concerne les écarts actuariels après impôt au titre des régimes à prestations définies, qui fluctueront probablement d'une période à l'autre et qui découlent de la réduction du taux d'actualisation des régimes de retraite à prestations définies, facteur neutralisé en partie par les activités de capitalisation et par le rendement des actifs des régimes.

Avec prise d'effet à l'exercice ouvert le 1er janvier 2013, l'application d'IAS 19, *Avantages du personnel* (modifiée en 2011), entraînera la comptabilisation de variations rétrospectives aux comptes consolidés de résultat et de résultat global. Les variations du bénéfice net seront entièrement compensées par les variations de l'autre élément du résultat global qui ne sera jamais ultérieurement reclassé en résultat. Se reporter à la *rubrique 8.2*, « *Faits nouveaux concernant les méthodes comptables* ».

## 5.4 Secteur des services mobiles

Les produits du secteur des services mobiles ont augmenté de 386 millions de dollars en 2012.

**Produits opérationnels – secteur des services mobiles**

| Exercices clos les 31 décembre (en millions de dollars, sauf les ratios) | 2012 | 2011 | Variation |
|---|---|---|---|
| Voix | 3 241 | 3 326 | (2,6)% |
| Données | 2 126 | 1 678 | 26,7 % |
| Services de réseau | 5 367 | 5 004 | 7,3 % |
| Équipement et autres produits | 478 | 458 | 4,4 % |
| Produits opérationnels externes | 5 845 | 5 462 | 7,0 % |
| Produits tirés des activités intersectorielles | 41 | 38 | 7,9 % |
| Total des produits opérationnels | 5 886 | 5 500 | 7,0 % |
| Produits tirés des services de transmission de données par rapport aux produits tirés des services de réseau (en %) | 40 | 34 | 6 pts |

Les **produits tirés des services de réseau** se sont accrus de 363 millions de dollars en 2012.

- Les produits tirés des services de transmission de la voix ont diminué de 85 millions de dollars en 2012, en raison de la tendance continue à la baisse des PMAA tirés des services de transmission de la voix, laquelle s'est toutefois atténuée. Cette atténuation tient à l'utilisation, par les abonnés, de nouveaux services groupés et de forfaits promotionnels comportant un nombre plus élevé de minutes incluses, à la hausse des tarifs pour les minutes non incluses entrée en vigueur au quatrième trimestre de 2012, ainsi qu'à la diminution des crédits au titre de la facturation découlant de l'attention que nous avons prêtée aux initiatives liées au programme Simplicité afin d'améliorer l'expérience client. La réduction des PMAA tirés des services de transmission de la voix s'explique par le volume accru du nombre d'abonnés aux clés Internet mobile et aux tablettes pour lesquelles aucun produit des services de transmission de la voix ne peut être tiré, par l'utilisation accrue des forfaits minutes incluses pour les appels locaux et interurbains, ainsi que par la pénétration accrue de la marque Koodo, qui génère des PMAA plus faibles, facteurs neutralisés en partie par l'accroissement des volumes liés aux services d'itinérance et par la hausse des tarifs pour les minutes non incluses. Les PMAA tirés des services de transmission de la voix se sont établis à 36,39 $ en 2012, résultat qui reflète une diminution de 2,81 $, ou 7,2 %. Le nombre moyen de minutes par abonné a augmenté de 1,2 % en 2012.
- Les produits tirés des services de transmission de données ont augmenté de 448 millions de dollars en 2012. La hausse des produits tirés des services de transmission de données reflète la croissance du nombre d'abonnés, 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 la hausse des produits tirés des services de transmission de données en itinérance en raison de l'accroissement des volumes et en dépit de la baisse des tarifs liés à ces services de transmission, de l'utilisation accrue de forfaits de services de transmission de données, de la croissance des clés Internet mobile et des tablettes et de l'accroissement des tarifs liés à la messagerie textuelle payable à l'usage, de même que de la réduction des crédits au titre de la facturation. Les PMAA tirés des services de transmission de données se sont établis à 24,00 $ en 2012, en hausse de 4,10 $, ou 21 %, par rapport à 2011.
- Les PMAA combinés se sont établis à 60,39 $ en 2012, en hausse de 1,29 $, ou 2,2 %, par rapport à 2011. L'augmentation découle principalement de l'utilisation accrue des services d'itinérance et des services de transmission de données, facteur neutralisé en partie par la baisse des PMAA tirés des services de transmission de la voix. Les PMAA combinés ont augmenté d'un exercice à l'autre pour neuf trimestres consécutifs.
- Les ajouts bruts d'abonnés ont diminué de 152 000, ou 8,5 %, en 2012. L'intensification de la concurrence s'est traduite par une concurrence au chapitre des prix des appareils, par un accroissement du nombre de forfaits promotionnels offerts, par notre élimination des frais de mise en service et des frais de renouvellement, ainsi que par des crédits liés aux transferts de numéros de téléphone mobile et des crédits en magasin offerts par des concurrents nationaux bien établis et par de nouveaux venus. Les ajouts bruts d'abonnés des services postpayés ont reculé de 112 000, ou 8,7 %, ce qui s'explique en partie par l'intensification de la concurrence ainsi que par des décisions d'achat disciplinées et par le resserrement des politiques de crédit. Les ajouts bruts d'abonnés des services prépayés ont diminué de 40 000, ou 7,8 %. Le lancement, en août 2012, de services prépayés sous la marque Koodo a atténué la baisse des mises en service par rapport à la réduction enregistrée plus tôt au cours de l'exercice.
- Les ajouts nets d'abonnés ont diminué de 38 000, ou 10 %, en 2012. Les ajouts nets d'abonnés des services postpayés ont diminué de 11 000, ou 2,6 %. Les ajouts nets d'abonnés des services postpayés au premier semestre de 2012 et en 2011 ont été touchés par la perte d'abonnés tenant au fait que le gouvernement fédéral a décidé d'octroyer un contrat visant la prestation de services mobiles à une entreprise concurrente nationale établie dont la soumission prévoyait des tarifs peu élevés. Les ajouts bruts d'abonnés des services ont diminué de 112 000, et la réduction nette de 11 000 des ajouts nets d'abonnés des services postpayés tient au faible taux de désabonnement des services postpayés. Les pertes nettes d'abonnés des services prépayés se sont établies à 83 000 en 2012, par rapport à des pertes nettes de 56 000 en 2011. La diminution des abonnés des services prépayés reflète le transfert de ces abonnés aux services postpayés dans le cadre des efforts en matière de fidélisation, ainsi que l'intensification de la concurrence dans les secteurs de marché présentant une valeur moins élevée, et notre décision de ne pas faire d'offres similaires à certaines offres faites par des concurrents. Les pertes d'abonnés des services prépayés ont ralenti par suite du lancement, en août 2012, de services prépayés sous la marque Koodo.
- Le taux de désabonnement mensuel combiné des abonnés des services mobiles s'est établi à 1,47 % en 2012, comparativement à 1,68 % en 2011, et le taux de désabonnement des services postpayés s'est établi à 1,09 % en 2012, en baisse par rapport à 1,31 % en 2011. Le taux de désabonnement en 2011 tenait compte de l'incidence de la perte du contrat du gouvernement fédéral visant la prestation de services mobiles, tandis que le taux de désabonnement en 2012 tient principalement à l'attention que nous continuons de prêter à l'expérience client, y compris le programme d'échange d'appareil en toute simplicité et l'élimination des frais de mise en service et des frais de renouvellement, grâce auxquels les abonnés des services postpayés peuvent facilement échanger leur appareil contre un nouvel appareil avant la fin de leur contrat, ainsi qu'à l'importance que nous accordons à la fidélisation des clients présentant une valeur élevée et au resserrement des politiques de crédit.
- Le taux d'adoption des téléphones intelligents a représenté 76 % des ajouts bruts d'abonnés des services postpayés au quatrième trimestre de 2012, comparativement à 74 % au quatrième trimestre de 2011. Au 31 décembre 2012, les abonnés qui utilisent des téléphones intelligents représentaient 66 % du nombre d'abonnés des services postpayés, comparativement à 53 % à l'exercice précédent. Les abonnés qui utilisent des téléphones intelligents génèrent des PMAA considérablement plus élevés que ceux tirés des appareils qui donnent uniquement accès aux services de messagerie textuelle et de transmission de la voix, et leur taux de désabonnement est moins élevé. Toutefois, les frais d'acquisition et de fidélisation des abonnés découlant de ces téléphones sont plus élevés en raison du financement élevé des appareils associé aux contrats pluriannuels conclus ou renouvelés. La plus grande proportion de téléphones intelligents vendus devrait continuer d'avoir une incidence favorable sur la croissance future des produits tirés des services de transmission de données, sur les PMAA et sur les taux de désabonnement, et se traduire

par une hausse des produits opérationnels prévus sur la durée de l'appareil. La plus grande proportion 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 de 20 millions de dollars en 2012, par rapport à 2011. Ce résultat s'explique principalement par l'augmentation des produits tirés de l'équipement mobile, laquelle découle de la plus grande proportion de téléphones intelligents vendus s'étant traduite par une hausse du prix moyen des appareils, facteur neutralisé en partie par la baisse des volumes d'acquisition et de fidélisation d'abonnés ainsi que par l'élimination des frais de mise en service et des frais de renouvellement. Les volumes de fidélisation ont diminué en 2012, résultat qui tient au fait qu'un nombre important des abonnés des services postpayés ont échangé leur appareil contre un nouvel appareil en 2011 dans le cadre du programme d'échange d'appareil en toute simplicité.

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

**Indicateurs opérationnels – secteur des services mobiles**

| Aux 31 décembre | 2012 | 2011 | Variation |
|---|---|---|---|
| **Abonnés** (en milliers) | | | |
| Postpayés | 6 543 | 6 130 | 6,7 % |
| Prépayés | 1 127 | 1 210 | (6,9)% |
| Total | 7 670 | 7 340 | 4,5 % |
| Proportion du nombre d'abonnés qui sont des abonnés des services postpayés (en %) | 85,3 | 83,5 | 1,8 pt |
| Total de la population couverte[1] (en millions) | 34,7 | 34,4 | 0,9 % |
| Population couverte par le réseau HSPA+[2] (en millions) | 34,3 | 33,8 | 1,5 % |
| Population couverte par le réseau LTE[2] (en millions) | 23,9 | – | n.s. |

| Exercices clos les 31 décembre | 2012 | 2011 | Variation |
|---|---|---|---|
| **Ajouts bruts d'abonnés** (en milliers) | | | |
| Postpayés | 1 174 | 1 286 | (8,7)% |
| Prépayés | 472 | 512 | (7,8)% |
| Total | 1 646 | 1 798 | (8,5)% |
| **Ajouts nets d'abonnés** (en milliers) | | | |
| Postpayés | 414 | 425 | (2,6)% |
| Prépayés | (83) | (56) | (48,2)% |
| Total | 331 | 369 | (10,3)% |
| PMAA[3] (en dollars) | 60,39 | 59,10 | 2,2 % |
| Taux de désabonnement, par mois[3] (en %) | | | |
| Combinés | 1,47 | 1,68 | (0,21) pt |
| Services postpayés | 1,09 | 1,31 | (0,22) pt |
| Nombre moyen de minutes par abonné par mois | 336 | 332 | 1,2 % |
| Frais d'acquisition[4] par ajout brut d'abonné[3] (en dollars) | 408 | 386 | 5,7 % |
| Frais de fidélisation par rapport aux produits tirés des services de réseau[3] (en %) | 11,4 | 12,4 | (1,0) pt |

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

Les charges du secteur des services mobiles ont augmenté de 105 millions de dollars en 2012.

**Charges opérationnelles – secteur des services mobiles**

| Exercices clos les 31 décembre (en millions de dollars) | 2012 | 2011 | Variation |
|---|---|---|---|
| Charges liées aux ventes d'équipement | 1 257 | 1 237 | 1,6 % |
| Charges opérationnelles des services de réseau | 674 | 662 | 1,8 % |
| Frais de marketing | 431 | 464 | (7,1)% |
| Frais généraux et d'administration | | | |
| Charge au titre des avantages du personnel | 596 | 540 | 10,4 % |
| Autres frais généraux et d'administration | 461 | 411 | 12,2 % |
| Total des charges opérationnelles | 3 419 | 3 314 | 3,2 % |

Les **charges liées aux ventes d'équipement** ont augmenté de 20 millions de dollars en 2012, en raison de l'accroissement des coûts par appareil découlant de l'utilisation accrue de téléphones intelligents par des abonnés existants et par de nouveaux abonnés, y compris la forte demande concernant l'appareil iPhone 5, facteur neutralisé en partie par les volumes à la baisse d'acquisition et de fidélisation d'abonnés. Les volumes de fidélisation ont diminué, en raison des efforts fructueux en matière de fidélisation déployés en 2011.

- Les frais de fidélisation exprimés en pourcentage des produits tirés des services de réseau se sont établis à 11,4 % en 2012, en baisse de 1,0 point de pourcentage par rapport à 2011. La diminution des frais de fidélisation en pourcentage des produits tirés des services de réseau s'explique principalement par la baisse des volumes de fidélisation découlant des importants efforts en matière de fidélisation déployés en 2011, les abonnés des services postpayés ayant tiré parti du programme d'échange d'appareil en toute simplicité. Cette diminution tient également à la forte croissance des produits tirés des services de réseau, ainsi qu'à une baisse des commissions versées découlant de l'acquisition récente de détaillants de services mobiles TELUS. Cette baisse des commissions a été neutralisée en partie par l'augmentation des coûts de financement par appareil liés à la plus grande proportion de clients qui sont passés aux téléphones intelligents coûtant plus chers, y compris l'appareil iPhone 5.
- Les frais d'acquisition par ajout brut d'abonné ont augmenté de 22 $ en 2012. L'augmentation est principalement imputable à la hausse des coûts de financement par appareil reflétant la plus importante gamme de téléphones intelligents offerts et les pressions concurrentielles sur les prix des appareils qui ont entraîné un plus important financement des appareils, et à la hausse des commissions afin de prendre en charge le nombre croissant de téléphones intelligents de plus grande valeur, facteurs qui ont été neutralisés en partie par la réduction des frais de publicité et de promotion.

Les **charges opérationnelles des services de réseau** ont augmenté de 12 millions de dollars en 2012, résultat qui découle de la hausse des coûts liés aux services d'itinérance en raison de l'accroissement des volumes, en dépit de la réduction des tarifs liés aux services d'itinérance, ainsi que de l'augmentation des coûts opérationnels liés à l'élargissement des réseaux LTE et HSPA, facteurs neutralisés 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 diminué de 33 millions de dollars en 2012, résultat qui tient à la baisse des commissions versées découlant de l'acquisition de détaillants de services mobiles TELUS, ainsi qu'à la réduction des frais de publicité et de promotion.

Le **total des frais généraux et d'administration** a augmenté de 106 millions de dollars en 2012.

- La charge au titre des avantages du personnel a augmenté de 56 millions de dollars en raison de l'accroissement de la rémunération, y compris les primes de rendement liées à la rentabilité comptabilisées, de la prise en compte intégrale des activités de certains détaillants de services mobiles TELUS acquises en 2011, de la hausse des coûts de restructuration liés à l'effectif et, pour l'exercice complet, de l'embauche de personnel en vue de soutenir la croissance du nombre d'abonnés, facteurs neutralisés en partie par l'augmentation des coûts liés à la main-d'œuvre incorporés à l'actif.

- Les autres frais généraux et d'administration se sont accrus de 50 millions de dollars, en raison essentiellement de la hausse des coûts à l'appui de la croissance du nombre d'abonnés et des coûts de restructuration comptabilisés en 2012 relativement au regroupement de bureaux administratifs, et de la comptabilisation au deuxième trimestre de 2011 de crédits non récurrents de 11 millions de dollars consentis par les fournisseurs.

**BAIIA – secteur des services mobiles**

| Exercices clos les 31 décembre (en millions de dollars, sauf les marges) | 2012 | 2011 | Variation |
|---|---|---|---|
| BAIIA | 2 467 | 2 186 | 12,9 % |
| BAIIA par rapport aux produits tirés des services de réseau (en %) | 46,0 | 43,7 | 2,3 pts |
| Marge du BAIIA (en %) | 41,9 | 39,7 | 2,2 pts |

Le BAIIA du secteur des services mobiles a augmenté de 281 millions de dollars en 2012, par rapport à 2011. L'augmentation reflète la forte croissance des produits tirés des services de transmission de données et la gestion générale des charges, qui s'est traduite par une augmentation de 2,3 points de pourcentage des produits tirés des services de réseau réacheminés vers le BAIIA, ainsi que l'amélioration de la marge du BAIIA.

## 5.5 Secteur des services filaires

Le total des produits du secteur des services filaires a augmenté de 147 millions de dollars en 2012, par rapport à 2011.

**Produits opérationnels – secteur des services filaires**

| Exercices clos les 31 décembre (en millions de dollars) | 2012 | 2011 | Variation |
|---|---|---|---|
| Services et équipement de transmission de données | 2 896 | 2 578 | 12,3 % |
| Services locaux de transmission de la voix | 1 416 | 1 514 | (6,5)% |
| Services interurbains de transmission de la voix | 425 | 477 | (10,9)% |
| Autres services et équipement | 272 | 296 | (8,1)% |
| Produits tirés des services et de l'équipement | 5 009 | 4 865 | 3,0 % |
| Autres produits opérationnels | 67 | 70 | (4,3)% |
| Produits opérationnels externes | 5 076 | 4 935 | 2,9 % |
| Produits tirés d'activités intersectorielles | 170 | 164 | 3,7 % |
| Total des produits opérationnels | 5 246 | 5 099 | 2,9 % |

Les produits tirés des services et de l'équipement ont augmenté de 144 millions de dollars en 2012, par rapport à 2011.

- Les produits tirés des services et de l'équipement de transmission de données ont augmenté de 318 millions de dollars. L'augmentation est principalement attribuable i) à la forte croissance continue du nombre d'abonnés au service Télé OPTIK, et aux hausses de tarifs s'appliquant au service TELUS TV de base et aux forfaits Thématiques; ii) à l'accroissement des services Internet et des services de transmission de données améliorés reflétant la mise en œuvre d'ententes avec de grandes entreprises, ainsi que l'incidence favorable des offres de services groupés incluant le service Internet haute vitesse de TELUS qui nous aident à attirer de nouveaux abonnés et à les fidéliser, ainsi qu'aux hausses de tarifs s'appliquant au service Internet haute vitesse; iii) à l'accroissement des ventes d'équipement de transmission de données aux clients d'affaires; iv) à l'augmentation des produits tirés des services gérés à l'intention du marché d'affaires, qui découle de la prestation de services d'impartition de processus d'affaires pour les clients d'affaires.

**Indicateurs opérationnels – secteur des services filaires**

| Aux 31 décembre (en milliers) | 2012 | 2011 | Variation |
|---|---|---|---|
| **Abonnés à Internet** | | | |
| Haute vitesse | 1 326 | 1 242 | 6,8 % |
| Commuté | 33 | 44 | (25,0)% |
| Total | 1 359 | 1 286 | 5,7 % |
| **Abonnés à TELUS TV** | 678 | 509 | 33,2 % |

| Exercices clos les 31 décembre (en milliers) | 2012 | 2011 | Variation |
|---|---|---|---|
| **Ajouts nets (pertes nettes) d'abonnés à Internet** | | | |
| Haute vitesse | 84 | 75 | 12,0 % |
| Commuté | (11) | (18) | 38,9 % |
| Total | 73 | 57 | 28,1 % |
| **Ajouts nets d'abonnés à TELUS TV** | 169 | 196 | (13,8)% |

- Nous offrons les services Télé OPTIK et Internet haute vitesse de TELUS en Colombie-Britannique, en Alberta et dans l'est du Québec, ainsi que le service TELUS TV Satellite en Colombie-Britannique et en Alberta. Nous avons comptabilisé des ajouts nets d'abonnés à Internet haute vitesse élevés en 2012, en raison des branchements continus aux services de télévision et Internet groupés. Les ajouts nets d'abonnés à TELUS TV ont diminué en 2012, en raison de la plus faible croissance du nombre de nouveaux abonnés aux services de télévision, facteur neutralisé en partie par l'importante baisse des taux de désabonnement.
- Les produits tirés des services locaux de transmission de la voix ont reculé de 98 millions de dollars en 2012. Le recul reflète la diminution continue des produits tirés des services d'accès de base et des services améliorés de transmission de la voix découlant du remplacement de la technologie en faveur des services mobiles et Internet, 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 et de l'offre de services groupés dans les marchés déréglementés. Le recul reflète également la réduction des lignes d'affaires d'accès aux services de transmission de la voix découlant du remplacement de la technologie en faveur des services de transmission de données et des activités des concurrents, y compris la réduction des tarifs. Ces facteurs ont été neutralisés en partie par diverses hausses des tarifs locaux mensuels aux troisièmes trimestres de 2012 et de 2011.

**Indicateurs opérationnels – secteur des services filaires**

| Aux 31 décembre (en milliers) | 2012 | 2011 | Variation |
|---|---|---|---|
| **Lignes d'accès au réseau** | | | |
| Lignes résidentielles | 1 767 | 1 915 | (7,7)% |
| Lignes d'affaires | 1 639 | 1 678 | (2,3)% |
| Total | 3 406 | 3 593 | (5,2)% |

| Exercices clos les 31 décembre (en milliers) | 2012 | 2011 | Variation |
|---|---|---|---|
| **(Pertes nettes) ajouts nets de lignes d'accès au réseau** | | | |
| Lignes résidentielles | (148) | (131) | (13,0)% |
| Lignes d'affaires | (39) | (15) | n.s. |
| Total | (187) | (146) | (28,1)% |

Nous offrons des services résidentiels de transmission de la voix en Colombie-Britannique, en Alberta et dans l'est du Québec. 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. Les pertes de lignes résidentielles d'accès au réseau ont augmenté de 17 000, par rapport à 2011, en raison principalement des importantes réductions des prix des téléphones filaires en Colombie-Britannique et en Alberta offertes par Shaw ayant commencé en novembre 2011. Shaw a prolongé l'offre jusqu'au début du premier trimestre de 2012 et elle l'a ensuite réduite.

Nous offrons des services d'accès au réseau aux clients d'affaires à l'échelle nationale. Les pertes au chapitre des lignes d'affaires d'accès au réseau reflètent l'intensification continue de la concurrence sur le marché des PME et le passage des services de transmission de la voix aux services IP plus efficaces. La croissance de certains services de transmission de données, tels que les réseaux IP privés, n'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. En 2011, les pertes de lignes d'affaires d'accès au réseau ont diminué en raison de la mise en place des services de transmission de la voix et de données pour les clients des services de gros.

- Les **produits tirés des services interurbains de transmission de la voix** ont diminué de 52 millions de dollars en 2012. La 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 des services par contournement.
- Les **produits tirés de l'équipement et autres produits tirés des services** ont diminué de 24 millions de dollars en 2012, en raison essentiellement de la baisse des ventes d'équipement de transmission de la voix.

Les **autres produits opérationnels** ont reculé de 3 millions de dollars en 2012. Le profit de 9 millions de dollars sur le terrain lié à la coentreprise immobilière résidentielle Jardin TELUS comptabilisé en 2012 et les montants plus importants prélevés du compte de report lié à la réglementation sur le plafonnement des prix qui ont été comptabilisés relativement à la prestation de services Internet à large bande à un certain nombre de collectivités rurales et éloignées admissibles, ont été largement neutralisés par le profit hors trésorerie à la réévaluation de 17 millions de dollars sur la participation dans Transactel comptabilisé en 2011, ainsi que par la réduction du recouvrement des coûts liés à l'effectif en vertu de programmes d'emploi gouvernementaux admissibles comptabilisé en 2012.

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) | 2012 | 2011 | Variation |
|---|---|---|---|
| Achat de biens et services | 2 208 | 2 154 | 2,5 % |
| Charges au titre des avantages du personnel | 1 533 | 1 353 | 13,3 % |
| Total des charges opérationnelles | 3 741 | 3 507 | 6,7 % |

Le total des charges opérationnelles du secteur des services filaires a augmenté de 234 millions de dollars en 2012.

- Les **charges au titre de l'achat de biens et services** ont augmenté de 54 millions de dollars en 2012. L'augmentation s'explique par la hausse des coûts engagés relativement au contenu et au soutien pour assurer la croissance du service TELUS TV (hausse de 33 % du nombre d'abonnés en 2012) et, dans une moindre mesure, par l'augmentation des frais de publicité et de promotion découlant de l'intensification de la concurrence au premier semestre de l'exercice, facteurs neutralisés en partie par la diminution des coûts liés à la main-d'œuvre externe, par la baisse des charges au titre de la location d'immeubles découlant du regroupement des bureaux administratifs, ainsi que par la hausse à l'exercice précédent des coûts de restructuration.
- La **charge au titre des avantages du personnel** a augmenté de 180 millions de dollars en 2012. Ce résultat tient à l'accroissement de la rémunération, à l'augmentation du nombre d'employés équivalents temps plein (« ETP ») afin de soutenir l'accroissement des services d'impartition de processus d'affaires à l'échelle internationale pour les clients d'affaires, à l'embauche de personnel pour soutenir la croissance du nombre d'abonnés au service TELUS TV, à la réduction du recouvrement au titre des régimes de retraite à prestations définies du personnel, à l'accroissement des coûts de restructuration liés à l'effectif, à la diminution des coûts liés à la main-d'œuvre incorporés à l'actif, à la comptabilisation, en 2011, d'un recouvrement non récurrent lié au passif au titre des prestations, et à la prise en compte, pour un mois supplémentaire en 2012, des charges additionnelles au titre de la consolidation des transactions liées à Transactel avec prise d'effet en février 2011.

**BAIIA – secteur des services filaires**

| Exercices clos les 31 décembre (en millions de dollars) | 2012 | 2011 | Variation |
|---|---|---|---|
| BAIIA | 1 505 | 1 592 | (5,5)% |
| Déduire : profit, déduction faite des pertes liées à la participation au titre de la coentreprise immobilière résidentielle Jardin TELUS | (7) | – | n.s. |
| Déduire : profit sur la participation dans Transactel | – | (17) | n.s. |
| BAIIA ajusté | 1 498 | 1 575 | (4,9)% |
| Marge du BAIIA ajusté (en %) | 28,6 | 31,0 | (2,4) pts |

Le BAIIA du secteur des services filaires a diminué de 87 millions de dollars en 2012, et le BAIIA ajusté a reculé de 77 millions de dollars. La diminution du BAIIA ajusté et de la marge du BAIIA ajusté reflète la réduction des services de transmission de la voix existants générant des marges plus élevées, facteur neutralisé en partie par la croissance des services de transmission de données comme le service Internet haute vitesse de TELUS, du service Télé OPTIK, et des ventes d'équipement générant des marges plus faibles. Le BAIIA a augmenté d'un exercice à l'autre de 4 millions de dollars au quatrième trimestre de 2012. Ce résultat s'explique par l'amélioration des marges liées aux services Internet haute vitesse de TELUS et au service Télé OPTIK, lesquelles découlent de la hausse des tarifs, de la croissance du nombre d'abonnés et de la réduction des frais d'acquisition d'abonnés.

# 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 2012

| Situation financière aux 31 décembre (en millions de dollars) | 2012 | 2011 | Variation | Variation (en %) | Explication concernant les variations |
|---|---|---|---|---|---|
| **Actifs courants** | | | | | |
| Trésorerie et placements temporaires, montant net | 107 | 46 | 61 | 133 | Se reporter à la *rubrique 7, « Situation de trésorerie et sources de financement »*. |
| Débiteurs | 1 541 | 1 428 | 113 | 8 | Découle principalement de l'augmentation du délai moyen de recouvrement des débiteurs du secteur des services filaires, de la croissance des produits du secteur des services filaires ainsi que de l'augmentation du nombre d'abonnés des services postpayés mobiles et des PMAA, facteurs neutralisés en partie par la diminution des débiteurs des détaillants de services mobiles et par la réduction du délai moyen de recouvrement des débiteurs du secteur des services mobiles liés aux services postpayés. |
| Impôt sur le résultat et autres impôts à recevoir | 25 | 66 | (41) | (62) | Reflète les remboursements reçus et les économies supplémentaires comptabilisées. |
| Stocks | 350 | 353 | (3) | (1) | Principalement en raison d'une diminution de la production en cours pour les clients d'affaires des services filaires, neutralisée en partie par une faible augmentation du stock d'appareils mobiles. |
| Charges payées d'avance | 178 | 144 | 34 | 24 | Tient compte des paiements anticipés relatifs à la construction du centre de données Internet à Kamloops. |
| Actifs dérivés | 9 | 14 | (5) | (36) | – |
| **Passifs courants** | | | | | |
| Emprunts à court terme | 402 | 404 | (2) | – | Les montants des deux périodes tiennent compte d'un montant de 400 millions de dollars versé à TELUS par la fiducie de titrisation sans lien de dépendance relativement aux créances clients titrisées (se reporter à la *rubrique 7.6*). Représente également des montants négligeables prélevés sur les facilités de crédit. |
| Créditeurs et charges à payer | 1 511 | 1 419 | 92 | 6 | Tient compte d'une augmentation de la paie, y compris la rémunération variable, d'une hausse des créditeurs liés au stock d'appareils mobiles et d'une augmentation découlant de l'accroissement des dépenses d'investissement. |
| Impôt sur le résultat et autres impôts à payer | 102 | 25 | 77 | n.s. | Reflète la différence entre la charge d'impôt sur le résultat exigible et les acomptes provisionnels. |
| Dividendes à payer | 208 | 188 | 20 | 11 | Principalement l'augmentation du taux de dividende. |
| Facturation par anticipation et dépôts de clients | 703 | 655 | 48 | 7 | Principalement l'augmentation des produits du secteur des services mobiles découlant de la facturation par anticipation, par suite de la croissance du nombre d'abonnés des services postpayés, et l'augmentation de la facturation par anticipation liée aux clients d'affaires des services filaires et au service Télé OPTIK. |
| Provisions | 49 | 88 | (39) | (44) | Tient compte du paiement de certains montants faisant l'objet d'un différend et du reclassement dans les passifs non courants de provisions au titre de la restructuration de 17 millions de dollars qui étaient classées dans les passifs courants. |
| Tranche à court terme de la dette à long terme | 545 | 1 066 | (521) | (49) | Tient compte d'une diminution de 521 millions de dollars du papier commercial et du remboursement d'une tranche de 300 millions de dollars des billets à 4,5 % en mars 2012, déduction faite d'une tranche de 300 millions de dollars des billets à 5,0 % arrivant à échéance en juin 2013 inscrite dans la dette à long terme qui a été reclassée. |
| **Fonds de roulement** (Actifs courants moins les passifs courants) | (1 310) | (1 794) | 484 | 27 | Tient compte d'une réduction du papier commercial financée au moyen de l'émission de titres de créance à long terme d'un montant de 500 millions de dollars. |

| Situation financière aux 31 décembre (en millions de dollars) | 2012 | 2011 | Variation | Variation (en %) | Explication concernant les variations |
|---|---|---|---|---|---|
| **Actifs non courants** | | | | | |
| Immobilisations corporelles, montant net | 8 165 | 7 964 | 201 | 3 | Se reporter à *Dépenses d'investissement* à la *rubrique 7.2*, *« Sorties liées aux activités d'investissement »* ainsi qu'à *Amortissement des immobilisations corporelles* à la *rubrique 5.3*. |
| Immobilisations incorporelles, montant net | 6 181 | 6 153 | 28 | – | Se reporter à *Dépenses d'investissement* à la *rubrique 7.2*, *« Sorties liées aux activités d'investissement »* ainsi qu'à *Amortissement des immobilisations incorporelles* à la *rubrique 5.3*. Les soldes tiennent compte d'un montant de 4 876 millions de dollars versé au titre des licences de spectre pour 2012 et d'un montant de 4 867 millions de dollars pour 2011. |
| Goodwill, montant net | 3 702 | 3 661 | 41 | 1 | Découle de plusieurs acquisitions de petite envergure. |
| Coentreprise immobilière | 11 | – | 11 | n.s. | Jardin TELUS. Se reporter à la *rubrique 7.10*, *« Transactions entre parties liées »*. |
| Autres actifs non courants | 118 | 81 | 37 | 46 | Principalement des débiteurs à long terme liés à la coentreprise Jardin TELUS. |
| Placements | 58 | 21 | 37 | 176 | Principalement un ajustement de la juste valeur latente d'actifs disponibles à la vente comptabilisé dans les autres éléments du résultat global. |
| **Passifs non courants** | | | | | |
| Provisions | 222 | 122 | 100 | 82 | Tient compte d'une augmentation de 52 millions de dollars des obligations liées à la mise hors service d'immobilisations tenant principalement à la réduction du taux d'actualisation, de passifs au titre d'options de vente liés à des acquisitions, ainsi que du reclassement dans les passifs non courants de provisions au titre de la restructuration qui étaient classées dans les passifs courants. |
| Dette à long terme | 5 711 | 5 508 | 203 | 4 | Principalement l'émission, en décembre 2012, de billets de série CJ à 3,35 % de TELUS Corporation d'un montant de 500 millions de dollars, déduction faite du reclassement au poste « Passifs courants » d'une tranche de 300 millions de dollars des billets de série CB à 5,0 % de TELUS Corporation. |
| Autres passifs non courants | 1 682 | 1 343 | 339 | 25 | Principalement une augmentation du passif au titre des prestations de retraite et des avantages postérieurs à l'emploi, qui découle des modifications apportées aux hypothèses actuarielles, facteur neutralisé en partie par la capitalisation des régimes de retraite. |
| Impôt sur le résultat différé | 1 624 | 1 600 | 24 | 2 | Tient compte d'impôts différés liés à une réévaluation effectuée pour tenir compte des taux d'imposition provinciale futurs des sociétés en Ontario, des différences temporaires qui se produisent au cours de l'exercice, ainsi que des redressements concernant des questions fiscales touchant des exercices antérieurs, déduction faite d'un recouvrement relatif à des pertes latentes sur les passifs au titre des régimes de retraite et sur les dérivés. |
| **Capitaux propres** | | | | | |
| Actions ordinaires et actions sans droit de vote | 7 686 | 7 513 | 173 | 2 | Principalement un bénéfice net de 1 318 millions de dollars, déduction faite des dividendes de 794 millions de dollars déclarés et d'un montant de 371 millions de dollars inscrit dans les autres éléments du résultat global. |

# 7 Situation de trésorerie et sources de financement

Analyse des flux de trésorerie opérationnels, des activités d'investissement et 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 notre structure du capital, notre plan financier et nos résultats sont décrits à la *rubrique 4.3*. En 2012 et en 2011, nous avons généré des flux de trésorerie liés aux activités opérationnelles annuels supérieurs aux dépenses d'investissement annuelles nécessaires au soutien de la croissance des activités et aux investissements dans la technologie. Nous avons réduit la dette en 2012 et accru les paiements de dividendes en 2012 et en 2011.

**Sommaire des tableaux consolidés des flux de trésorerie**

| Exercices clos les 31 décembre (en millions de dollars) | 2012 | 2011 | Variation |
|---|---|---|---|
| Entrées liées aux activités opérationnelles | 3 219 | 2 550 | 26,2 % |
| Déduire : | | | |
| Sorties liées aux activités d'investissement | 2 058 | 1 968 | 4,6 % |
| Sorties liées aux activités de financement | 1 100 | 553 | 98,9 % |
| Augmentation de la trésorerie et des placements temporaires, montant net | 61 | 29 | – |
| Trésorerie et placements temporaires, montant net au début | 46 | 17 | – |
| Trésorerie et placements temporaires, montant net à la fin | 107 | 46 | 132,6 % |

## 7.1 Entrées liées aux activités opérationnelles

Les entrées liées aux activités opérationnelles ont augmenté de 669 millions de dollars en 2012.

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

| Exercices clos les 31 décembre (en millions de dollars) | 2012 | 2011 | Variation |
|---|---|---|---|
| BAIIA ajusté (se reporter à la *rubrique 5.4* et à la *rubrique 5.5*) | 3 965 | 3 761 | 204 |
| Cotisations de l'employeur aux régimes à prestations définies, déduction faite de la charge au titre des régimes à prestations définies du personnel | (183) | (330) | 147 |
| Rabais réglementaires non récurrents accordés aux abonnés des services résidentiels | – | (53) | 53 |
| Décaissements au titre de la restructuration, déduction faite des coûts de restructuration | (4) | (48) | 44 |
| Intérêts payés | (337) | (378) | 41 |
| Intérêts reçus | 13 | 1 | 12 |
| Paiements d'impôt sur le résultat, déduction faite des économies reçues | (150) | (150) | – |
| Diminution (augmentation) des investissements dans les stocks | 3 | (69) | 72 |
| Autres variations du fonds de roulement | (88) | (184) | 96 |
| Entrées liées aux activités opérationnelles | 3 219 | 2 550 | 669 |

- Les variations des cotisations de l'employeur aux régimes à prestations définies, déduction faite de la charge au titre des régimes à prestations définies, tiennent essentiellement à la cotisation discrétionnaire de 100 millions de dollars versée en janvier 2012 et à celle de 200 millions de dollars versée en janvier 2011.
- Les remises non récurrentes aux abonnés des services résidentiels, qui ont principalement été versées en 2011, ont été calculées conformément à la Décision de télécom CRTC 2010-639, au titre du compte de report lié à la réglementation sur le plafonnement des prix. Le versement des 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 diminution des intérêts payés en 2012 tient principalement à la réduction des taux d'intérêt effectifs découlant des activités de refinancement en 2011, tandis que les intérêts reçus se sont accrus en 2012, ce qui s'explique essentiellement par le règlement de questions fiscales touchant des exercices antérieurs.
- Le montant net des paiements d'impôt sur le résultat, déduction faite des remboursements reçus, est demeuré inchangé, situation qui tient au fait que l'augmentation des acomptes provisionnels découlant de la hausse du bénéfice a été neutralisée par l'augmentation des recouvrements liés au règlement de questions fiscales touchant des exercices antérieurs.

Entrées liées aux activités opérationnelles (en millions de dollars)

Sorties liées aux activités d'investissement (en millions de dollars)

## 7.2 Sorties liées aux activités d'investissement

Les sorties liées aux activités d'investissement ont augmenté de 90 millions de dollars en 2012. L'augmentation tient notamment à ce qui suit :

- En 2012, nous avons acquis plusieurs entreprises et effectué des investissements connexes qui ont totalisé 53 millions de dollars et qui complètent nos secteurs d'activité existants. Sauf en ce qui concerne l'acquisition d'une participation de 55 % dans une entreprise, toutes les autres acquisitions effectuées ont porté sur l'acquisition d'une participation de 100 %. En 2011, nous avons investi 81 millions de dollars pour acquérir les activités de certains détaillants de services mobiles de TELUS indépendants ainsi que 20 millions de dollars en vue d'accroître la participation de TELUS dans Transactel (Barbados) Inc. (se reporter également à la section « *Acquisition d'une participation supplémentaire dans une filiale auprès de détenteurs d'une participation ne donnant pas le contrôle* », à la *rubrique 7.3*).
- En 2012, nous avons investi 73 millions de dollars dans la coentreprise immobilière Jardin TELUS, ce qui comprend le terrain détenu par TELUS. De plus, nous avons reçu des distributions de 47 millions de dollars de la coentreprise immobilière Jardin TELUS.

- En 2012, nous avons reçu un produit de 20 millions de dollars découlant de la cession de terrains et d'investissements secondaires comprenant un produit de 14 millions de dollars découlant de la cession d'actifs situés à l'étranger qui étaient classés comme détenus en vue de la vente au 31 décembre 2011.
- Le moment auquel les paiements ont été effectués relativement aux immobilisations a donné lieu à une diminution des sorties de trésorerie de 51 millions de dollars en 2012.
- Les dépenses d'investissement ont augmenté de 134 millions de dollars en 2012, et le ratio d'intensité du capital est demeuré stable et a représenté environ 18 % des produits en 2012 et en 2011.

**Dépenses d'investissement**

| Exercices clos les 31 décembre (en millions de dollars, sauf le ratio d'intensité du capital) | 2012 | 2011 | Variation |
|---|---|---|---|
| Dépenses d'investissement[1] | | | |
| Secteur des services mobiles | 711 | 508 | 40,0 % |
| Secteur des services filaires | 1 270 | 1 339 | (5,2)% |
| | 1 981 | 1 847 | 7,3 % |
| BAIIA ajusté, déduction faite des dépenses d'investissement[2] | 1 984 | 1 914 | 3,7 % |
| Intensité du capital[3] (en %) | 18 | 18 | – |

1) Les dépenses d'investissement excluent les variations des éléments hors trésorerie du fonds de roulement lié aux activités d'investissement; par conséquent, ces dépenses diffèrent des paiements en trésorerie au titre des immobilisations présentés dans les tableaux consolidés des flux de trésorerie. Se reporter à la note 24 b) des états financiers consolidés.
2) Approximation des flux de trésorerie. Se reporter à la *rubrique 11.1*, *« BAIIA »*, pour le calcul et la description.
3) L'intensité du capital est calculée comme les dépenses d'investissement divisées par les produits opérationnels. Cette mesure fournit une méthode utile pour comparer le niveau des dépenses d'investissement avec celui d'autres entreprises de tailles diverses du même secteur.

- Les **dépenses d'investissement du secteur des services mobiles**, compte non tenu des licences de spectre, ont augmenté de 203 millions de dollars en 2012, en raison essentiellement de l'accroissement de la couverture de notre réseau 4G LTE en milieu urbain, ainsi que de l'accroissement de la couverture et de la capacité de notre réseau 4G HSPA+. L'augmentation tient également compte des investissements dans les éléments du réseau commun et dans les centres de données Internet qui ont été effectués afin de soutenir la croissance du réseau.

  Le ratio d'intensité du capital du secteur des services mobiles s'est établi à 12 % en 2012, soit une hausse par rapport à 9 % en 2011, et les flux de trésorerie de ce secteur se sont chiffrés à 1 756 millions de dollars en 2012, soit une hausse de 78 millions de dollars, ou 4,6 %, par rapport à 2011.
- Les **dépenses d'investissement du secteur des services filaires** ont diminué de 69 millions de dollars en 2012. La diminution reflète les investissements moins élevés dans le réseau à large bande par suite des importantes activités de mise en place du réseau effectuées en 2011, ainsi que les dépenses moins élevées à l'appui de la croissance des activités. Cette diminution a été neutralisée en partie par la hausse des dépenses aux fins de la croissance et du maintien du réseau commun.

  Le ratio d'intensité du capital du secteur des services filaires s'est établi à 24 % en 2012, soit une baisse par rapport à 26 % en 2011. Les flux de trésorerie de ce secteur se sont chiffrés à 228 millions de dollars en 2012, soit un résultat relativement inchangé par rapport à 2011.

## 7.3 Sorties liées aux activités de financement

Les sorties liées aux activités de financement ont augmenté de 547 millions de dollars en 2012. L'augmentation tient principalement à ce qui suit :

**Actions sans droit de vote émises**

Le produit en trésorerie tiré de l'émission d'actions sans droit de vote s'est élevé à 1 million de dollars en 2012 et à 24 millions de dollars en 2011, relativement aux options sur actions exercées.

**Dividendes versés aux détenteurs d'actions ordinaires et d'actions sans droit de vote**

Les dividendes en espèces versés aux détenteurs d'actions ordinaires et d'actions sans droit de vote de TELUS se sont élevés à 774 millions de dollars en 2012 et à 642 millions de dollars en 2011. L'augmentation de 132 millions de dollars en 2012 reflète les éléments suivants :

- un montant de 78 millions de dollars découlant de la hausse des taux de dividende, ainsi qu'une légère augmentation du nombre d'actions en circulation;
- un montant de 54 millions de dollars reflétant l'accroissement des sorties de trésorerie au titre du régime de réinvestissement des dividendes, qui tient au fait que nous achetons des actions sans droit de vote de TELUS sur le marché libre, sans escompte, et n'émettons plus d'actions sur le capital autorisé à un escompte de 3 %, en ce qui concerne les dividendes déclarés après le 1er mars 2011.

**Emprunts à court terme**

Les emprunts à court terme comprennent principalement les sommes qui nous sont avancées par une fiducie de titrisation sans lien de dépendance relativement au transfert des opérations de titrisation de créances (se reporter à la *rubrique 7.6*, *« Vente de créances clients »*). Le produit s'est élevé à 400 millions de dollars en 2012 et en 2011. Les variations des emprunts à court terme en 2012 et en 2011 constituent des montants négligeables prélevés sur les facilités de crédit bancaire.

**Dette à long terme**

Aucun montant n'a été prélevé sur notre facilité de crédit d'une durée de cinq ans en 2012 ou en 2011. Notre programme de papier commercial nous permet d'obtenir des fonds à faible coût et il est entièrement garanti par la facilité de crédit consentie d'une durée de cinq ans. (Se reporter à la *rubrique 7.5*, *« Facilités de crédit »*).

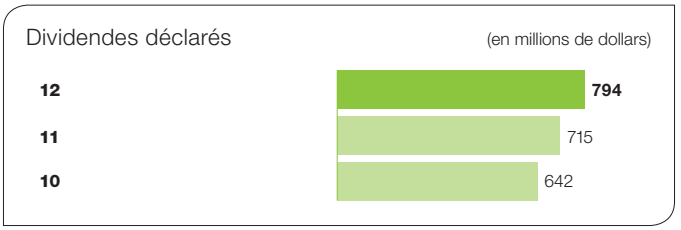
Le remboursement d'un montant net de 321 millions de dollars en 2012 tient compte des éléments suivants :

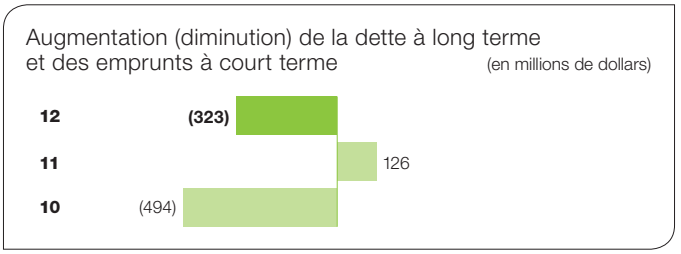
- Une diminution de 521 millions de dollars du papier commercial, ayant ramené l'encours à 245 millions de dollars au 31 décembre 2012, financée en partie au moyen de l'émission, en décembre, de billets échéant dans 10 ans.
- Le remboursement en mars d'une tranche de 300 millions de dollars des billets de série CC à 4,5 % arrivés à échéance.
- L'émission, en décembre, dans le cadre d'un appel public à l'épargne, de 500 millions de dollars de billets de série CJ à 3,35 %. Le produit net a servi à rembourser l'encours du papier commercial. Ces billets arrivent à échéance en mars 2023, peuvent être rachetés en totalité en tout temps ou en partie de temps à autre, et prévoient certaines dispositions liées au changement de contrôle.

L'émission d'un montant net de 122 millions de dollars en 2011 tient compte des éléments suivants :

- Une augmentation du papier commercial de 662 millions de dollars, ayant porté l'encours à 766 millions de dollars au 31 décembre 2011. Une augmentation nette de 878 millions de dollars au premier semestre de 2011 a servi à financer en partie le remboursement, le 1er juin, des billets libellés en dollars américains arrivés à échéance et à régler les swaps de devises connexes, ainsi qu'à verser une cotisation discrétionnaire aux régimes de retraite à prestations définies, à acquérir les activités de certains détaillants de services mobiles de TELUS et à accroître la participation financière de TELUS dans Transactel. Le papier commercial a été réduit de 216 millions de dollars au second semestre de 2011.
- L'émission, en mai, dans le cadre d'un appel public à l'épargne, de 600 millions de dollars de billets de série CI à 3,65 % 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 2011 et des intérêts courus, ainsi que du règlement des swaps de devises connexes. Le taux d'intérêt effectif sur les billets arrivés à échéance et sur les swaps de devises est de 8,5 %.

**Acquisition d'une participation supplémentaire dans une filiale auprès de détenteurs d'une participation ne donnant pas le contrôle**
En 2011, nous avons exercé notre deuxième option d'achat position acheteur liée à Transactel. Par suite de l'exercice de la deuxième option d'achat position acheteur, nous avons comptabilisé, au deuxième trimestre de 2011, une transaction sur capitaux propres postérieure à l'acquisition concernant l'acquisition d'une participation financière supplémentaire de 44 % pour une contrepartie de 51 millions de dollars en trésorerie. 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** a diminué de 382 millions de dollars en 2012, en raison essentiellement de la réduction de la dette à long terme et de l'augmentation de la trésorerie. La **dette à taux fixe en proportion du total de la dette** s'est établie à 90 % au 31 décembre 2012, soit une hausse par rapport à 83 % au 31 décembre 2011, qui tient principalement à l'émission, en décembre 2012, de billets d'un montant de 500 millions de dollars arrivant à échéance en 2023 et de l'utilisation du produit net pour réduire le papier commercial.

Le **total des capitaux investis – valeur comptable** a diminué de 238 millions de dollars en 2012, en raison essentiellement de la réduction de la dette nette, laquelle a été neutralisée en partie par l'augmentation des bénéfices non distribués.

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

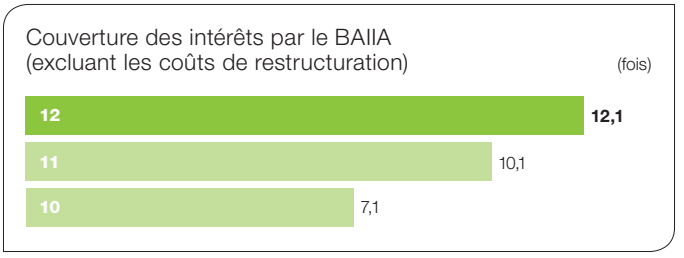
| Aux 31 décembre ou pour les exercices clos à ces dates | 2012 | 2011 | Variation |
|---|---|---|---|
| **Composantes des ratios d'endettement et de couverture**[1] (en millions de dollars) | | | |
| Dette nette | 6 577 | 6 959 | (382) |
| Total des capitaux investis – valeur comptable | 14 223 | 14 461 | (238) |
| BAIIA excluant les coûts de restructuration | 4 020 | 3 813 | 207 |
| Coûts financiers, montant net | 332 | 377 | (45) |
| **Ratios d'endettement** | | | |
| Dette à taux fixe en proportion du total de la dette (en %) | 90 | 83 | 7 pts |
| Durée moyenne jusqu'à l'échéance de la dette (en années) | 5,5 | 5,6 | (0,1) |
| Dette nette/total des capitaux investis[1] (en %) | 46,2 | 48,1 | (1,9) pts |
| Dette nette/BAIIA excluant les coûts de restructuration[1] | 1,6 | 1,8 | (0,2) |
| **Ratios de couverture**[1] (fois) | | | |
| Couverture par le bénéfice | 6,0 | 5,1 | 0,9 |
| Couverture des intérêts par le BAIIA excluant les coûts de restructuration | 12,1 | 10,1 | 2,0 |
| **Autres mesures** | | | |
| Flux de trésorerie disponibles[2] (en millions de dollars) | 1 331 | 997 | 334 |
| Ratio de distribution du bénéfice net ajusté[1] (en %) | 64 | 64 | – |
| Ratio de distribution[1] (en %) | 63 | 62 | 1 pt |

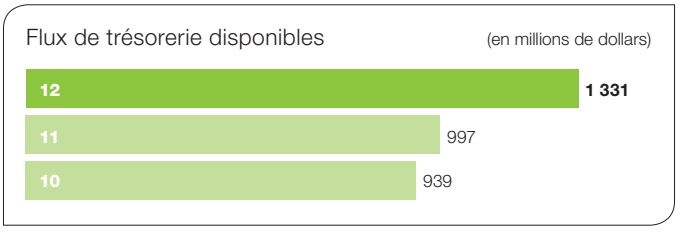
1) Se reporter à la *rubrique 11.4*, « *Définition des mesures de la situation de trésorerie et des sources de financement* ».
2) Se reporter à la *rubrique 11.2*, « *Flux de trésorerie disponibles* », pour la définition.

Le **ratio de couverture par le bénéfice** s'est établi à 6,0 fois en 2012, soit une hausse comparativement à 5,1 fois en 2011. La diminution du montant brut des charges d'intérêts en 2012 a entraîné une augmentation de 0,5 du ratio, et l'augmentation du bénéfice avant intérêts bruts et impôt sur le résultat en 2012 a donné lieu à une augmentation de 0,4 du ratio.

Le **ratio de couverture des intérêts par le BAIIA excluant les coûts de restructuration** s'est établi à 12,1 fois en 2012, soit une hausse comparativement à 10,1 fois en 2011. L'augmentation du BAIIA excluant les coûts de restructuration en 2012 a donné lieu à une hausse de 1,4 du ratio, et la baisse du montant net des charges d'intérêts en 2012 a donné lieu à une augmentation de 0,6 du ratio.

Les **flux de trésorerie disponibles** se sont établis à 1 331 millions de dollars en 2012, soit une hausse de 334 millions de dollars par rapport à 2011. L'augmentation tient principalement à la hausse du BAIIA et à la diminution des cotisations aux régimes à prestations définies, ainsi qu'à la baisse des paiements au titre de la restructuration, des intérêts payés et de la rémunération fondée sur des actions, facteurs neutralisés en partie par l'accroissement des dépenses d'investissement.



**Politiques et lignes directrices financières à long terme**

Notre stratégie vise à maintenir les politiques et les lignes directrices financières énoncées ci-après. Nous estimons que ces mesures ont atteint un niveau optimal et qu'elles devraient nous permettre de continuer à avoir raisonnablement accès aux marchés financiers en maintenant des notations de BBB+ à A–, ou des notations équivalentes.

- *Ratio de la dette nette/BAIIA excluant les coûts de restructuration entre 1,5 et 2,0 fois*
  Le ratio s'est établi à 1,6 fois au 31 décembre 2012, soit une baisse comparativement à 1,8 fois au 31 décembre 2011, qui tient à la réduction de la dette nette et à l'augmentation du BAIIA excluant les coûts de restructuration.
- *Ratio de distribution de 55 % à 65 % des bénéfices nets prévisibles, sur une base prospective, qui a été porté à 65 % à 75 % avec prise d'effet en 2013*
  Le conseil d'administration a approuvé l'indication révisée relative au ratio de distribution, qui s'applique aux dividendes déclarés en 2013 et par la suite. Ce changement tient à l'application d'IAS 19, *Avantages du personnel* (modifiée en 2011) à l'exercice 2013, ainsi qu'à l'incidence hors trésorerie donnant lieu à une réduction du bénéfice net et du BPA. Se reporter à la *rubrique 8.2*, *« Faits nouveaux concernant les méthodes comptables »*. Le ratio de distribution est considéré comme approprié en ce qui concerne nos attentes actuelles à l'égard du résultat, des flux de trésorerie et des dépenses d'investissement.

## 7.5 Facilités de crédit

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

Au 31 décembre 2012, nous avions des liquidités disponibles de 1,8 milliard de dollars aux termes des facilités de crédit inutilisées, et disposions d'un montant de 100 millions de dollars aux termes de notre programme de titrisation de créances clients (se reporter à la *rubrique 7.6*), ce qui est conforme à notre objectif, 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 2012 (en millions de dollars) | Échéance | Montant disponible | Montant utilisé | Lettres de crédit émises, mais non utilisées | Sûreté pour le programme de papier commercial | Liquidités disponibles |
|---|---|---|---|---|---|---|
| Facilité renouvelable de cinq ans[1] | 3 novembre 2016 | 2 000 | – | – | (245) | 1 755 |
| Autres facilités bancaires | – | 169 | (2) | (120) | – | 47 |
| Total | – | 2 169 | (2) | (120) | (245) | 1 802 |

1) Dollars canadiens ou équivalent des dollars américains.

Notre facilité de crédit renouvelable comporte les clauses restrictives habituelles. Celles-ci nous interdisent notamment de laisser le ratio de levier financier consolidé de TELUS (dette sur le BAIIA sur 12 mois) dépasser 4:1 (environ 1,6:1 au 31 décembre 2012) et de laisser le ratio de couverture consolidé de TELUS (BAIIA sur charges d'intérêts sur 12 mois) être inférieur à 2:1 (environ 12,1:1 au 31 décembre 2012) à la fin d'un trimestre financier. Il y a certaines petites différences entre le calcul du ratio de levier financier et du ratio de couverture en vertu des conventions de crédit et le calcul de la dette nette sur le BAIIA excluant les coûts de restructuration et du ratio de couverture des intérêts par le BAIIA excluant les coûts de restructuration. Les calculs n'ont jamais présenté de différences importantes. La réévaluation des immobilisations corporelles, des immobilisations incorporelles et du goodwill aux fins comptables n'a pas d'incidence sur les clauses restrictives. L'accès continu à nos facilités de crédit n'est pas assujetti au maintien par TELUS d'une notation en particulier.

## 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. Les liquidités disponibles en vertu de cette convention s'élevaient à 100 millions de dollars au 31 décembre 2012. (Se reporter à la note 18 des états financiers consolidés.)

TCI doit maintenir une notation de DBRS Ltd. d'au moins BBB (faible), sinon la fiducie de titrisation pourrait exiger la dissolution du programme de vente. Au 27 février 2013, la notation était plus élevée que la notation devant être maintenue.

## 7.7 Notations

Il n'y a eu aucun changement à nos notations du crédit de première qualité au cours de 2012, ni au 27 février 2013. Nous sommes d'avis que le respect de nos politiques financières et les notations du crédit de première qualité qui en résultent, conjugués aux efforts déployés pour maintenir des relations constructives avec les banques, les investisseurs et les agences de notation, continuent à nous donner un accès raisonnable aux marchés financiers. (Se reporter à la *rubrique 10.6*, *« Exigences en matière de financement et d'endettement »*.)

## 7.8 Instruments financiers, engagements et passifs éventuels

**Instruments financiers**

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

| | | Risques | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|
| | | | | Risques de marché | | |
| Instrument financier | Classement comptable aux fins de la comptabilisation et de l'évaluation | Crédit | Liquidité | Change | Taux d'intérêt | Autre risque de prix |
| **Évalué au coût ou au coût amorti** | | | | | | |
| Débiteurs | Prêts et créances | X | | X | | |
| Avances sur facilités de crédit aux fins des travaux de construction consenties à la coentreprise immobilière | Prêts et créances | | | | X | |
| Obligations à court terme | Coût amorti | | X | X | X | |
| Créditeurs | Coût amorti | | X | X | | |
| Provisions | Coût amorti | | X | X | | X |
| Dette à long terme | Coût amorti | | X | X | X | |
| **Évalué à la juste valeur** | | | | | | |
| Trésorerie et placements temporaires | Juste valeur par le biais du résultat net | X | | X | X | |
| Placements à 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) Nos placements à long terme sur lesquels nous n'exerçons pas d'influence notable sont évalués à la juste valeur, si cette dernière peut être évaluée de façon fiable.
2) Les instruments financiers dérivés font l'objet d'une politique qui prescrit qu'aucun instrument dérivé ne doit servir à des fins spéculatives ni d'endettement (le corollaire voulant que toutes les transactions concernant des dérivés aient pour seul objet la gestion des risques) et qui établit des critères déterminant le degré de solvabilité des contreparties avec lesquelles la société peut conclure des transactions.
3) Les dérivés liés aux swaps de devises sont arrivés à échéance au cours de l'exercice 2011.

*Risque de crédit*

- Trésorerie et placements temporaires – Nous avons géré le risque de crédit associé à la trésorerie et aux placements temporaires en nous assurant que ces actifs financiers sont placés auprès de gouvernements, de grandes institutions financières auxquelles une importante agence de notation a accordé une forte notation de qualité supérieure et d'autres contreparties solvables. Un examen continu est effectué pour évaluer les changements de l'état des contreparties.
- Débiteurs – Le risque de crédit associé aux débiteurs est par sa nature même géré par notre importante clientèle diversifiée, qui regroupe à peu près tous les secteurs des consommateurs et des entreprises au Canada. Nous appliquons un programme d'évaluation du crédit des clients et limitons le montant du crédit accordé lorsque nous le jugeons nécessaire. Au 31 décembre 2012, la durée de vie moyenne pondérée des créances clients en souffrance était de 63 jours (61 jours en 2011).

  Nous maintenons des provisions pour les pertes sur créances potentielles liées aux créances douteuses. La conjoncture, les informations historiques, les raisons pour lesquelles les comptes sont en souffrance ainsi que le secteur d'activité d'où proviennent les créances clients sont tous des éléments pris en compte lorsque vient le temps de déterminer si des provisions devraient être constituées au titre des comptes en souffrance; les mêmes facteurs sont considérés pour déterminer s'il faut radier les montants imputés 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.
- Actifs dérivés et passifs dérivés – Les contreparties à nos contrats à terme d'actions réglés en trésorerie au titre de la rémunération fondée sur des actions ainsi qu'aux dérivés liés aux opérations de change sont de grandes institutions financières auxquelles une importante agence de notation a accordé une notation du crédit de qualité supérieure. Le montant en dollars du risque de crédit lié à des contrats conclus avec l'une ou l'autre de ces institutions financières est limité, et les notations du crédit des contreparties font l'objet d'un suivi. Nous n'accordons ni ne recevons de sûreté pour les contrats de swap ou les éléments de couverture en raison de notre notation du crédit et de celle de nos contreparties. Nous sommes exposés à des pertes sur créances potentielles qui pourraient résulter de la non-exécution possible de nos contreparties, mais nous considérons ce risque comme minime. Nos passifs dérivés ne se composent d'aucun passif éventuel lié au risque de crédit.

*Risque de liquidité*

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

Nous avons d'importantes échéances de titres de créance au cours des exercices ultérieurs (se reporter au tableau des échéances relatives au capital de la dette à long terme présenté à la *rubrique 4.3*, *« Situation de*

*trésorerie et sources de financement »*). Au 31 décembre 2012, nous pouvions émettre un montant de 2,0 milliards de dollars de titres de créance ou de participation en vertu d'un prospectus préalable de base, en vigueur jusqu'en novembre 2013. Nous disposons 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 »*). Nous estimons que nos notations du crédit de première qualité contribuent à nous donner un accès raisonnable aux marchés financiers.

Nous faisons correspondre de façon étroite les échéances contractuelles des passifs financiers dérivés avec celles des risques qu'ils sont censés gérer. Les échéances prévues de nos passifs financiers non actualisés ne diffèrent pas de façon importante des échéances contractuelles, sauf en ce qui a trait aux échéances dont il est fait mention à la note 4 c) des états financiers consolidés.

### *Risque de change*

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

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

Le bénéfice net et le résultat global pour les exercices clos les 31 décembre 2012 et 2011 auraient pu varier si les taux de change du dollar canadien par rapport au dollar américain avaient présenté une variation par rapport aux taux réels à la date de transaction, comme il est illustré à la note 4 d) des états financiers consolidés.

### *Risque de taux d'intérêt*

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

Lorsque nous avons 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, nous pourrions être exposés à des risques de taux d'intérêt.

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

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

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

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

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

### *Autre risque de prix*

- Provisions – Nous sommes exposés à un autre risque de prix découlant d'options de vente position vendeur fournies pour des participations ne donnant pas le contrôle, pour lesquelles une analyse détaillée est présentée à la note 16 e) des états financiers consolidés.
- Placements à court terme – Si le solde du poste « Placements à court terme » de l'état de la situation financière comprend des instruments de capitaux propres, nous serions exposés à des risques de prix sur instruments de capitaux propres.
- Placements à long terme – Nous sommes exposés à des risques de prix sur instruments de capitaux propres découlant de placements classés comme étant disponibles à la vente. De tels placements sont détenus à des fins stratégiques plutôt qu'à des fins de négociation.
- Dérivés liés à la rémunération fondée sur des actions – Nous sommes exposés à un autre risque de prix découlant de la rémunération fondée sur des actions réglée en trésorerie (des cours d'actions sans droit de vote qui s'apprécient augmentent la charge et la sortie de trésorerie potentielle). Certains contrats de swap sur actions réglés en trésorerie qui ont été conclus établissaient un plafond sur notre coût lié aux options de règlement en trésorerie net liées aux options sur actions [note 13 b) des états financiers consolidés] ou fixaient le coût lié à nos unités d'actions restreintes [note 13 c) des états financiers consolidés].

### *Risque de marché*

Le bénéfice net et les autres éléments du résultat global pour les exercices clos les 31 décembre 2012 et 2011 auraient pu varier si les taux de change du dollar canadien par rapport au dollar américain, les taux d'intérêt sur le marché et le cours de nos actions ordinaires et de nos actions sans droit de vote avaient présenté une variation des montants raisonnablement possibles par rapport à leurs valeurs réelles à la date de l'état de la situation financière.

L'analyse de sensibilité concernant notre exposition au risque de change, 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.

### *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 de nos placements 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 notre dette à long terme est évaluée en fonction des cours de marché sur des marchés actifs.

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

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

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

### *Justes valeurs – dérivés et non-dérivés*

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

### *Comptabilisation des profits et des pertes sur les dérivés*

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

## Engagements et passifs éventuels

### *Obligations contractuelles*

**Obligations contractuelles connues**

| Au 31 décembre 2012<br>(en millions de dollars) | 2013 | 2014 | 2015 | 2016 | 2017 | Par la suite | Total |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| Emprunts à court terme | | | | | | | |
| Obligations au titre des intérêts | 6 | 5 | – | – | – | – | 11 |
| Obligations au titre du capital[1] | 2 | 400 | – | – | – | – | 402 |
| | 8 | 405 | – | – | – | – | 413 |
| Dette à long terme | | | | | | | |
| Obligations au titre des intérêts[2] | 310 | 297 | 264 | 224 | 195 | 659 | 1 949 |
| Échéances relatives au capital[3] | 545 | 700 | 625 | 600 | 700 | 3 124 | 6 294 |
| | 855 | 997 | 889 | 824 | 895 | 3 783 | 8 243 |
| Engagement lié aux facilités de crédit aux fins des travaux de construction[4] | 182 | – | – | – | – | – | 182 |
| Obligations découlant de contrats de location simple[5] | 293 | 268 | 260 | 222 | 188 | 1 224 | 2 455 |
| Obligations d'achat[6] | | | | | | | |
| Charges opérationnelles | 1 096 | 828 | 672 | 81 | 78 | 328 | 3 083 |
| Dépenses d'investissement | 230 | 24 | 15 | 15 | 15 | 7 | 306 |
| | 1 326 | 852 | 687 | 96 | 93 | 335 | 3 389 |
| Passifs financiers ne portant pas intérêt | 1 407 | 5 | 47 | 2 | 2 | 5 | 1 468 |
| Autres obligations | 25 | – | – | – | – | – | 25 |
| Total | 4 096 | 2 527 | 1 883 | 1 144 | 1 178 | 5 347 | 16 175 |

1) Se compose d'un montant de 2 millions de dollars prélevé sur les facilités bancaires et de 400 millions de dollars de créances clients titrisées (se reporter à la *rubrique 7.6*, *« Vente de créances clients »*).
2) 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 2012.
3) Se reporter au tableau des échéances de la dette à long terme à la *rubrique 4.3*.
4) Engagement de prêt relatif à une coentreprise immobilière (se reporter à la section *« Transactions avec la coentreprise immobilière »* à la *rubrique 7.10*).
5) Le total des engagements découlant de contrats de location simple tient compte d'un montant de 2 421 millions de dollars ayant trait aux terrrains et bâtiments; environ 52 % de ce montant concerne nos cinq plus importants baux, lesquels visent tous des locaux pour bureaux selon des durées variées et comportent des échéances s'échelonnant de 2022 à 2034, et environ 18 % de ce montant concerne des contrats de location relatifs à des emplacements dotés d'équipement de communications sans fil, dont la durée moyenne pondérée est de 7 ans. Le total des engagements découlant de contrats de location simple ayant trait aux terrains et bâtiments tient compte du bail conclu avec la coentreprise immobilière relativement à notre nouveau siège social national et ne tient pas compte de l'encaissement découlant des sous-contrats de location simple de biens immobiliers. Se reporter à la note 22 a) des états financiers consolidés pour des renseignements plus détaillés.
6) Le cas échéant, les obligations d'achat tiennent compte des taux de change au 31 décembre 2012. Les obligations d'achat comprennent les éventuels frais opérationnels et dépenses d'investissement qui ont déjà fait l'objet d'ententes contractuelles à la date de clôture de l'exercice considéré et comprennent les estimations de prix et de volumes les plus probables lorsque la situation l'exige. Comme les obligations d'achat reflètent la situation du marché au moment où elles ont été contractées à l'égard des éléments achetés, elles pourraient ne pas être représentatives des exercices futurs. Les obligations découlant de contrats de dotation en personnel ou de toute autre convention collective ont été exclues.

### *Obligations en matière d'indemnisation*

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

En ce qui a trait à la cession, en 2001, de nos activités liées aux annuaires, nous avons accepté de prendre en charge une quote-part proportionnelle des frais accrus de publication des annuaires pour le nouveau propriétaire si l'augmentation découle d'un changement relatif aux exigences réglementaires

applicables du CRTC. Notre quote-part est de 15 % et se termine en mai 2016. En outre, si une mesure du CRTC empêchait le propriétaire de réaliser les activités liées aux annuaires qui sont précisées dans l'entente, nous indemniserions le propriétaire à l'égard de toute perte subie par ce dernier.

Au 31 décembre 2012, nous n'avions constaté aucun passif en ce qui a trait à nos engagements d'indemnisation.

*Réclamations et poursuites*

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

## 7.9 Information sur les actions en circulation

Le nombre total d'actions en circulation au 4 février 2013 reflète la réalisation de notre échange d'actions, laquelle a été approuvée par les actionnaires le 17 octobre 2012 (se reporter à *Échange d'actions*, à la *rubrique 1.3*). Le nombre total d'actions en circulation et pouvant être émises qui est présenté 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 2012 | 175 | 151 | 326[1] |
| Actions en circulation au 4 février 2013 | 326 | – | 326 |
| Options en cours et pouvant être émises[2] au 4 février 2013 | 27 | – | 27 |
| Actions en circulation et pouvant être émises au 4 février 2013 | 353 | – | 353 |

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

## 7.10 Transactions entre parties liées

**Placements dans des entités contrôlées importantes**

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

**Transactions avec les principaux dirigeants**

Nos principaux dirigeants sont les personnes ayant l'autorité et la responsabilité liées à la surveillance, à la planification, à la direction et au contrôle de nos activités, et ils comprennent les membres de notre conseil d'administration et notre équipe de la haute direction. Le total de la rémunération versée aux principaux dirigeants s'établit à 38 millions de dollars et à 28 millions de dollars, respectivement, en 2012 et en 2011. Pour de plus amples renseignements, se reporter à la note 23 b) des états financiers consolidés.

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

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

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

Au premier trimestre de 2011, en notre qualité de locataire futur de la tour de bureaux, nous avons annoncé la conclusion d'un partenariat à parts égales avec une partie sans lien de dépendance (Westbank Holdings Ltd.), aux fins du projet Jardin TELUS, un projet de réaménagement se composant d'une tour d'habitation en copropriété et d'une tour de bureaux abritant des locaux pour bureaux et pour commerces de détail situées à Vancouver, en Colombie-Britannique. Nous serons un des locataires de ces immeubles et nous y établirons notre nouveau siège social national. La nouvelle tour de bureaux, dont la construction devrait prendre fin en 2014, sera construite conformément à la norme LEED (d'après l'anglais *Leadership in Energy and Environmental Design*) Platine de 2009, et la nouvelle tour d'habitation en copropriété avoisinante, dont la construction devrait prendre fin en 2015, sera construite conformément à la norme LEED Or. Les activités de construction de la tour de bureaux ont débuté au premier trimestre de 2012. Les activités de commercialisation de la tour d'habitation ont été couronnées de succès, et les travaux de construction ont débuté au deuxième trimestre de 2012.

Au cours de 2012, nous avons conclu des transactions avec la coentreprise immobilière, qui est une partie liée, comme il est décrit à la note 17 c) des états financiers consolidés. Les engagements et les passifs éventuels liés à la coentreprise immobilière sont décrits à la note 17 d) des états financiers consolidés et comprennent ce qui suit :

- Engagement au titre des travaux de construction : La coentreprise immobilière prévoit engager des dépenses totalisant environ 470 millions de dollars aux fins de la construction d'une tour de bureaux et d'une tour d'habitation en copropriété. Au 31 décembre 2012, les engagements contractuels de la coentreprise immobilière jusqu'en 2015 au titre des travaux de construction s'élevaient à environ 150 millions de dollars.
- Contrats de location simple : Au premier trimestre de 2012, nous avons conclu avec la coentreprise immobilière un contrat de location simple pour les nouveaux locaux qui abriteront notre siège social national, aux taux du marché. Les paiements au titre du contrat de location simple pour la période de 20 ans totalisent 230 millions de dollars, ce qui comprend les coûts d'occupation de 91 millions de dollars, et ils devraient débuter en 2015.
- Facilités de crédit aux fins des travaux de construction : Au troisième trimestre de 2012, la coentreprise immobilière a signé des conventions de crédit définitives avec deux institutions financières canadiennes (en leur qualité de coprêteur à 50 %) et avec TELUS Corporation (en sa qualité de coprêteur à 50 %), qui prévoient un financement d'environ 413 millions de dollars aux fins des travaux de construction liés au projet Jardin TELUS. Les facilités comportent les déclarations, les garanties et les clauses restrictives habituelles liées à la construction de biens immobiliers, et elles sont garanties par des débentures à vue constituant des prêts hypothécaires de premier rang à charges fixes et flottantes grevant les biens immobiliers sous-jacents. Les facilités sont offertes au taux des acceptations bancaires ou au taux préférentiel, et elles portent intérêt à des taux analogues aux taux dont sont assorties des facilités de financement à des fins de construction analogues.
- Autres : Il est prévu que nous recevions 50 % des produits de la vente des unités de la tour d'habitation en copropriété excédant la première tranche de 18 millions de dollars; nous devrions également recevoir 25 % de la première tranche de 18 millions de dollars, le solde de 75 % étant destiné au copropriétaire sans lien de dépendance. Nous avons garanti le paiement de 50 % des frais de crédit et des coûts liés à l'achèvement des travaux de la facilité de crédit aux fins des travaux de construction de la coentreprise immobilière. Nous avons également versé une indemnité en matière d'environnement au profit des bailleurs de fonds des travaux. Si nous effectuons des versements à l'égard de cette garantie ou indemnité parce que le copropriétaire sans lien de dépendance n'a pas payé sa quote-part des coûts liés au projet, nous bénéficierons de recours, y compris sur la participation du copropriétaire sans lien de dépendance dans la coentreprise immobilière. Au 31 décembre 2012, nous n'avions comptabilisé aucun passif en ce qui a trait à nos obligations et garanties liées à la coentreprise immobilière.

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

## Estimations comptables critiques aux fins de l'établissement des résultats financiers, et incidence de l'application en 2013 des normes comptables modifiées et des nouvelles normes comptables

### 8.1 Estimations comptables critiques

Nos principales méthodes comptables sont décrites à la note 1 des états financiers consolidés datés du 31 décembre 2012. La préparation d'états financiers conformément aux principes comptables généralement reconnus exige que nous ayons recours à des estimations, des hypothèses et des jugements qui ont une incidence sur les montants de l'actif et du passif présentés et sur la présentation des actifs et des passifs éventuels à la date des états financiers, ainsi que sur les montants présentés des produits et des charges au cours de la période considérée. Les résultats réels pourraient différer des résultats estimatifs.

Les exemples de jugements importants, outre ceux relatifs aux estimations, comprennent ce qui suit : i) la décision d'amortir nos immobilisations corporelles et immobilisations incorporelles amortissables selon le mode linéaire, car nous croyons que cette méthode reflète mieux l'utilisation des ressources en relation avec la durée de vie économique de ces actifs qu'une méthode d'amortissement accéléré ne le ferait, et que le mode linéaire est donc plus représentatif de la substance économique liée à l'utilisation sous-jacente de ces actifs; ii) notre point de vue selon lequel nos licences de spectre qui sont octroyées par Industrie Canada seront sans doute renouvelées par Industrie Canada, selon lequel nous avons l'intention de les renouveler et que nous estimons avoir la capacité financière et opérationnelle de les renouveler et que, par conséquent, elles sont réputées avoir une durée d'utilité indéterminée; iii) la décision, à l'égard des réclamations et poursuites, comme il est décrit plus en détail à la note 22 c) des états financiers consolidés, à savoir si un élément constitue un passif éventuel ou si une sortie de ressources est probable et nécessite donc d'être comptabilisée comme une provision.

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

**Généralités**

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

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

| | **Comptes consolidés de résultat et de résultat global** | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | | 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 | Coûts de financement | 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 | | | | | X[1] | | |
| Placements | X | | | | | | |
| Régimes de retraite à prestations définies du personnel | | | X[2] | X[3] | X[3] | X[2] | X[2] |

1) L'estimation comptable applicable aux immobilisations incorporelles ayant une durée d'utilité indéfinie et au goodwill touche principalement notre secteur des services mobiles.
2) Les exercices ouverts à compter du 1er janvier 2013 seront touchés par l'application d'IAS 19, *Avantages du personnel* (modifiée en 2011), relativement à laquelle une analyse est présentée sous *Régimes de retraite à prestations définies du personnel* de la présente rubrique, ainsi qu'à la *rubrique 8.2*.
3) Incidence de l'estimation comptable imputable aux taux de capitalisation de la main-d'œuvre interne.

**Débiteurs**

*Généralités*

- Nous tenons compte du secteur d'activité d'où proviennent les débiteurs, nous procédons à une analyse statistique des tendances du portefeuille en matière de défaut et nous déterminons des comptes donnés aux fins du calcul de notre provision pour créances douteuses.
- Les hypothèses qui sous-tendent la provision pour créances douteuses comprennent les tendances du portefeuille en matière de défaut ainsi que les évaluations de comptes donnés effectuées aux fins de la détermination de comptes donnés.
- Ces estimations comptables concernent le poste « Débiteurs » figurant à nos états consolidés de la situation financière, qui constitue environ 8 % du total de l'actif au 31 décembre 2012 (7 % au 31 décembre 2011). Si les résultats futurs diffèrent de façon défavorable de nos meilleures estimations relatives à la juste valeur des flux de trésorerie résiduels et de la provision pour créances douteuses, nous pourrions avoir une charge au titre des créances douteuses dans l'avenir. Une telle charge au titre des créances douteuses ne donne pas lieu à des sorties de trésorerie.

*Provision pour créances douteuses*

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

**Stocks**

*Provision pour désuétude des stocks*

- Nous calculons notre provision pour désuétude des stocks en fonction du taux de rotation des stocks prévu, du classement chronologique des stocks et des attentes actuelles et futures relatives à la gamme de produits.
- Les hypothèses qui sous-tendent la provision pour désuétude des stocks comprennent les tendances en matière de ventes futures et la gamme de produits, ainsi que les besoins prévus au titre des stocks et la composition des stocks requis pour appuyer ces ventes futures. Notre estimation de la provision pour désuétude de nos stocks pourrait varier considérablement d'une période à l'autre, en raison des changements apportés à la gamme de produits et de l'acceptation par le consommateur de ces produits.
- Cette estimation comptable concerne le poste « Stocks » figurant à nos états consolidés de la situation financière, qui constitue environ 2 % du total de l'actif aux 31 décembre 2012 et 2011. Si la provision pour désuétude des stocks est inadéquate, nous pourrions devoir engager une charge au poste « Achat de biens et services » à cet égard dans l'avenir. La provision pour désuétude des stocks ne donne pas lieu à des sorties de trésorerie.

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

*Généralités*

- Le poste « Immobilisations corporelles, montant net », figurant à nos états consolidés de la situation financière, représente environ 40 % du total de l'actif, aux 31 décembre 2012 et 2011.
- Le poste « Immobilisations incorporelles, montant net », représente environ 30 % du total de l'actif, au 31 décembre 2012 (31 % au 31 décembre 2011). Les licences de spectre, qui sont comprises dans les immobilisations incorporelles, représentent environ 24 % du total de l'actif, aux 31 décembre 2012 et 2011.
- Le poste « Goodwill, montant net », représente environ 18 % du total de l'actif, aux 31 décembre 2012 et 2011.
- Si les durées d'utilité estimatives de nos actifs étaient inexactes, nous pourrions connaître une augmentation ou une diminution de nos 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 notre meilleure estimation relative aux principales hypothèses économiques et si les flux de trésorerie connexes subissent une baisse importante, nous pourrions connaître des charges importantes au titre de la dépréciation de nos immobilisations corporelles, de nos immobilisations incorporelles ou de notre goodwill. S'il est ultérieurement établi que les immobilisations incorporelles d'une durée d'utilité indéfinie ont une durée d'utilité déterminée, nous pourrions subir une hausse des charges au titre de l'amortissement des immobilisations incorporelles. De telles charges ne donnent pas lieu à des sorties de trésorerie et elles ne peuvent en soi influer sur notre situation de trésorerie immédiate.

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

**Placements**

*Recouvrabilité des placements à long terme*

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

**Actifs et passifs d'impôt**

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

- Les hypothèses qui sous-tendent la composition des actifs et passifs d'impôt se fondent sur une évaluation des mérites techniques des positions fiscales. Les économies d'impôt liées aux positions fiscales incertaines sont uniquement comptabilisées lorsqu'il est plus probable qu'improbable que le choix final du traitement comptable de la position fera en sorte que l'économie sera réalisable. Les actifs et passifs d'impôt sont évalués en fonction du montant qui devrait être réalisé ou versé au moment du règlement final avec les autorités fiscales. Ces évaluations se fondent sur les lois de l'impôt, les règlements et interprétations applicables, qui sont tous sujets à interprétation.
- Les actifs et passifs d'impôt exigible sont estimés en fonction du montant calculé de l'impôt qui doit être payé aux autorités fiscales, déduction faite des acomptes provisionnels périodiques. Les passifs d'impôt différé se composent de l'incidence fiscale des différences temporaires entre les valeurs comptable et fiscale des actifs et des passifs, ainsi que de l'incidence fiscale des pertes fiscales non déduites. Le moment auquel le renversement des différences temporaires a lieu fait l'objet d'une estimation, et le taux d'imposition pratiquement en vigueur pour les périodes de renversement est appliqué aux différences temporaires. La valeur comptable des actifs et des passifs se base sur les montants comptabilisés dans les états financiers, et elle est par conséquent assujettie aux estimations comptables inhérentes à ces soldes. La valeur fiscale des actifs et des passifs et le montant des pertes fiscales non déduites se fondent sur l'évaluation des positions fiscales dont il est fait mention ci-dessus. Les hypothèses concernant le moment du renversement des différences temporaires tiennent compte des attentes touchant les résultats opérationnels et les flux de trésorerie futurs. La composition des passifs d'impôt différé est susceptible de varier d'une période à l'autre, en raison des variations de l'estimation de ces incertitudes importantes.
- Cette estimation comptable concerne les postes d'actifs et de passifs importants figurant à nos états consolidés de la situation financière, qui constituent moins de 1 % du total de l'actif aux 31 décembre 2012 et 2011, et environ 8 % du total du passif et des capitaux propres aux 31 décembre 2012 et 2011. Si les résultats futurs diffèrent de façon défavorable de notre meilleure estimation quant à la probabilité que les positions fiscales seront maintenues, au montant d'impôt que nous nous attendons à verser, aux résultats opérationnels futurs et au moment du renversement des différences temporaires déductibles et des différences temporaires imposables et des taux d'imposition applicables aux exercices futurs, nous pourrions connaître des ajustements importants au titre de l'impôt différé. Ces ajustements pourraient donner lieu à des sorties de trésorerie plus tôt qu'il était prévu.

**Régimes de retraite à prestations définies du personnel**

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

- Nous examinons les pratiques du secteur, les tendances, la conjoncture et les données fournies par les actuaires aux fins de la formulation des hypothèses utilisées pour établir le coût des régimes de retraite à prestations définies et les obligations au titre des prestations de retraite constituées. Les actifs des régimes de retraite sont généralement évalués selon les valeurs de marché, mais certains actifs sont toutefois évalués au moyen d'estimations du marché lorsque les valeurs de marché ne sont pas aisément disponibles. 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 à prestations définies du personnel et sur les obligations au titre des prestations constituées. Le taux d'actualisation, qui sert à déterminer l'obligation au titre des prestations constituées, se fonde sur le rendement de placements à long terme de qualité assortis de durées fixes. Il est établi annuellement à la fin de chaque année civile, en fonction des rendements des indices des obligations de sociétés à long terme, en consultation avec des actuaires, et il fait l'objet d'un examen trimestriel afin de déterminer si des changements importants se sont produits. Les hausses de rémunération futures se fondent sur les politiques actuelles en matière d'avantages du personnel et sur les prévisions économiques.
- À l'heure actuelle, nous prévoyons procéder à l'application initiale d'IAS 19, *Avantages du personnel* (modifiée en 2011) avec prise d'effet à l'exercice ouvert le 1er janvier 2013, sur une base rétrospective. En ce qui concerne nos méthodes comptables ainsi que nos pratiques en matière de présentation et d'informations à fournir pour 2012, la principale différence découlant de la norme modifiée tient au fait que le taux de rendement à long terme attendu des actifs des régimes ne sera plus utilisé aux fins des calculs concernant les régimes à prestations définies, et ne constituera plus une estimation importante. L'application de la norme modifiée devrait entraîner des variations rétrospectives des charges opérationnelles (charge au titre des avantages du personnel), des coûts de financement et de l'impôt sur le résultat. Son incidence sur le bénéfice net devrait être compensée dans les autres éléments du résultat global. Se reporter à la *rubrique 8.2* pour de plus amples renseignements et pour l'incidence quantifiée de l'application de la norme modifiée.
- Au moins une fois par année, les hypothèses portant sur les régimes de retraite à prestations définies sont évaluées et révisées au besoin. Lorsque les hypothèses clés des régimes de retraite à prestations définies varient considérablement de leurs valeurs à la clôture de l'exercice précédent, les écarts actuariels découlant de ces variations importantes sont comptabilisés sur une base provisoire. Les hypothèses qui servent à établir le coût des régimes de retraite à prestations définies, les obligations au titre des prestations de retraite constituées et les actifs des régimes de retraite incluent les taux d'actualisation, les taux de rendement à long terme des actifs des régimes (qui correspondent au taux d'actualisation en vigueur à l'exercice 2013), 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 pour une analyse plus détaillée à ce sujet.

- Cette estimation comptable concerne des composantes des charges opérationnelles et des autres éléments du résultat global figurant dans nos comptes consolidés de résultat et de résultat global. Si les résultats futurs diffèrent de façon défavorable de notre meilleure estimation quant aux hypothèses utilisées pour établir le coût des régimes de retraite à prestations définies, les obligations au titre des prestations de retraite constituées et les actifs des régimes de retraite, nous pourrions engager des charges au titre des régimes de retraite à prestations définies, des coûts de financement et des charges plus élevés (ou moins élevés) inscrits dans les autres éléments du résultat global.

## 8.2 Faits nouveaux concernant les méthodes comptables

**Coentreprise immobilière**

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

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

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, nous ne nous attendons pas à ce que l'application des normes suivantes ait des répercussions importantes, et nous déterminons à l'heure actuelle les dates auxquelles nous comptons appliquer ces normes, si ces dates sont antérieures aux dates établies dans les 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 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 que nous utilisons à l'heure actuelle ainsi que nos pratiques en matière de présentation et d'informations à fournir, la principale différence découlant de la norme modifiée tient au fait que 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 de notre bénéfice net, 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. La norme modifiée ne prescrit pas dans quel élément du résultat opérationnel le montant d'intérêt net doit être présenté, mais nous prévoyons présenter ce montant comme une composante des coûts de financement lorsque nous appliquerons la norme modifiée.

  Étant donné que selon notre point de vue actuel, lequel se fonde sur des données historiques à long terme, le taux de rendement à long terme attendu des actifs des régimes 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. Nous ne nous attendons pas à ce que la norme modifiée ait une incidence sur notre état de la situation financière, ni sur notre tableau des flux de trésorerie.

  L'application de la norme modifiée à l'exercice 2013 se traduira par des variations rétrospectives des comptes consolidés de résultat et de résultat global, qui porteront notamment sur les postes suivants :

**Incidence d'IAS 19 (modifiée en 2011) sur les comptes consolidés de résultat et de résultat global (non audité)**

| Exercices clos les 31 décembre (en millions de dollars, sauf les montants par action) | 2012 | 2011 |
|---|---|---|
| **Charges opérationnelles** | | |
| Charge au titre des avantages du personnel | | |
| Chiffres présentés | 2 129 | 1 893 |
| Incidence de l'application d'IAS 19 (modifiée en 2011) | 113 | 113 |
| Chiffres ajustés | 2 242 | 2 006 |
| **Coûts de financement** | | |
| Chiffres présentés | 332 | 377 |
| Incidence de l'application d'IAS 19 (modifiée en 2011) | 42 | 6 |
| Chiffres ajustés | 374 | 383 |
| **Impôt sur le résultat** | | |
| Chiffres présentés | 457 | 376 |
| Incidence de l'application d'IAS 19 (modifiée en 2011) | (41) | (30) |
| Chiffres ajustés | 416 | 346 |
| **Bénéfice net** | | |
| Chiffres présentés | 1 318 | 1 215 |
| Incidence de l'application d'IAS 19 (modifiée en 2011) | (114) | (89) |
| Chiffres ajustés | 1 204 | 1 126 |
| **Autres éléments du résultat global** | | |
| Élément qui ne sera jamais ultérieurement reclassé en résultat | | |
| Écarts actuariels au titre des régimes à prestations définies du personnel | | |
| Chiffres présentés | (400) | (851) |
| Incidence de l'application d'IAS 19 (modifiée 2011) | 114 | 89 |
| Chiffres ajustés | (286) | (762) |
| **Bénéfice net par action ordinaire et action sans droit de vote** | | |
| De base | | |
| Chiffres présentés | 4,05 | 3,76 |
| Incidence de l'application d'IAS 19 (modifiée en 2011) | (0,36) | (0,28) |
| Chiffres ajustés | 3,69 | 3,48 |
| **Bénéfice net par action ordinaire et action sans droit de vote** | | |
| Dilué | | |
| Chiffres présentés | 4,03 | 3,74 |
| Incidence de l'application d'IAS 19 (modifiée en 2011) | (0,36) | (0,28) |
| Chiffres ajustés | 3,67 | 3,46 |

L'application de la norme modifiée à l'exercice 2013 se traduira également par des modifications rétrospectives des mesures présentées dans le rapport de gestion, y compris ce qui suit :

**Incidence d'IAS 19 (modifiée en 2011) sur les autres mesures (non audité)**

| Aux 31 décembre ou pour les exercices clos à cette date | 2012 | 2011 |
|---|---|---|
| **BAIIA** (en millions de dollars) | | |
| Chiffres présentés | 3 972 | 3 778 |
| Incidence de l'application d'IAS 19 (modifiée en 2011) (augmentation de la charge au titre des avantages du personnel) | (113) | (113) |
| Chiffres ajustés | 3 859 | 3 665 |
| **BAIIA – secteur des services mobiles** (en millions de dollars) | | |
| Chiffres présentés | 2 467 | 2 186 |
| Incidence de l'application d'IAS 19 (modifiée en 2011) (augmentation de la charge au titre des avantages du personnel) | (9) | (9) |
| Chiffres ajustés | 2 458 | 2 177 |
| **BAIIA – secteur des services filaires** (en millions de dollars) | | |
| Chiffres présentés | 1 505 | 1 592 |
| Incidence de l'application d'IAS 19 (modifiée en 2011) (augmentation de la charge au titre des avantages du personnel) | (104) | (104) |
| Chiffres ajustés | 1 401 | 1 488 |

| Aux 31 décembre ou pour les exercices clos à cette date | 2012 | 2011 |
|---|---|---|
| **Ratio dette nette/BAIIA excluant les coûts de restructuration** (fois) | | |
| Chiffres présentés | 1,6 | 1,8 |
| Chiffres ajustés (plus élevés en raison de l'augmentation de la charge au titre des avantages du personnel) | 1,7 | 1,9 |
| **Ratio de distribution du bénéfice net ajusté** (en %) | | |
| Chiffres présentés | 64 | 64 |
| Chiffres ajustés (plus élevés en raison de la diminution du bénéfice par action de base) | 71 | 70 |
| **Ratio de distribution** (en %) | | |
| Chiffres présentés | 63 | 62 |
| Chiffres ajustés (plus élevés en raison de la diminution du bénéfice par action de base) | 69 | 67 |

En raison de l'application de la norme modifiée et de la réduction du bénéfice net et du bénéfice par action, le conseil d'administration a approuvé l'indication cible révisée relative au ratio de distribution, qui est de 65 % à 75 % des bénéfices nets prévisibles sur une base prospective.

# 9 Perspectives générales

## Tendances et attentes pour le secteur des télécommunications

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 Tendances et attentes concernant l'industrie des télécommunications

Nous estimons que la croissance du PIB au Canada s'est élevée à 1,9 % en 2012. Dans son Rapport sur la politique monétaire de janvier 2013, la Banque du Canada prévoit que la croissance s'élèvera à 2,0 % en 2013.

Nous estimons que le taux de croissance des produits de l'industrie canadienne des télécommunications (compte tenu des produits tirés des services de télévision mais en excluant ceux tirés des médias), lesquels s'élèvent à un peu plus de 53 milliards de dollars, s'est établi à 3 % en 2012. Les services mobiles et les services de transmission de données (y compris les services Télé), qui sont demeurés les facteurs de croissance de l'industrie, ont été neutralisés en partie 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 33 % 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 10,9 milliards de dollars en 2012, soit approximativement 21 % du total des produits de l'industrie. Nous avons enregistré une hausse de 5,0 % de nos produits en 2012, et nous prévoyons une croissance des produits consolidés de 4 % à 6 % en 2013. Les produits tirés des services mobiles et des services filaires de transmission de données de TELUS ont représenté environ 80 % du total des produits en 2012, et nous prévoyons une hausse continue de ce pourcentage en raison de la croissance continue des produits tirés des services mobiles et des services de transmission de données et de la réduction des produits tirés des services filaires de transmission de la voix existants.

Nous sommes d'avis que nous sommes bien positionnés pour assurer une croissance continue de nos produits consolidés et de notre BAIIA, en raison de notre 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 les services Télé OPTIK et Internet haute vitesse de TELUS, des investissements continus aux fins de la mise à niveau de nos réseaux mobiles et à large bande, et de l'attention que nous continuons de prêter à l'amélioration de l'expérience client dans tous nos secteurs d'activité.

### 9.2 Services mobiles

D'après les résultats publiés de nos concurrents, l'industrie des services mobiles au Canada a affiché une croissance favorable en 2012, avec une augmentation estimative des produits et du BAIIA d'un exercice à l'autre d'environ 5 % et 8 %, respectivement (4,5 % et 2 %, respectivement, en 2011). Les produits et le BAIIA du secteur des services mobiles de TELUS ont augmenté de 7 % et de 13 %, respectivement, en 2012 (9,0 % et 8,2 %, respectivement, en 2011).

La croissance au sein de l'industrie canadienne des services mobiles se poursuit, l'estimation du nombre de nouveaux abonnés en 2012 se chiffrant à 1,2 million, comparativement à 1,6 million en 2011. Cette situation reflète une augmentation d'environ 2,6 points de pourcentage du taux de pénétration en 2012, comparativement à une hausse d'environ 3,8 points de pourcentage en 2011. Nous nous attendons à ce que le taux de pénétration du marché canadien par les services mobiles continue de s'accroître en 2013 et au cours des années à venir, comme le confirme le taux de pénétration du marché le plus comparable, soit le marché des États-Unis, qui affiche un taux de pénétration supérieur à 100 %.

**Comparaison des paramètres de l'industrie des services mobiles**

| | 2011 | 2012 | 2013 |
|---|---|---|---|
| Taux de pénétration de la population | | | |
| Canada | 77 % | 80 % | 82 à 83 % |
| États-Unis | 106 % | 109 % | 110 % |
| Europe | jusqu'à 170 % | jusqu'à 177 % | jusqu'à 181 % |
| Asie-Pacifique | jusqu'à 147 % | jusqu'à 152 % | jusqu'à 156 % |
| Utilisation des services de transmission de données (en pourcentage des PMAA) | | | |
| Canada | 33 % | 39 % | 45 % |
| États-Unis | 38 % | 43 % | 49 % |
| Europe | 31 % | 34 % | 37 % |
| Asie-Pacifique | 52 % | 58 % | 62 % |

Sources : nos estimations, Rapports de surveillance du CRTC sur les communications (2012 et 2011), rapports d'autres sociétés et rapports de l'industrie.

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 : l'Europe applique un système de facturation à l'appelant plus coûteux pour les appels locaux filaires, qui a favorisé l'adoption des services mobiles, et plusieurs particuliers en Europe ont tendance à souscrire des abonnements multiples pour un seul téléphone afin de réduire les frais d'itinérance, ce qui gonfle le nombre d'abonnés et donne lieu à une sous-estimation des produits moyens par abonné.

Un facteur de croissance au sein de l'industrie des services mobiles demeure l'adoption et l'utilisation accrues des services de transmission de données. En 2012, les PMAA tirés des services mobiles de transmission de données au Canada ont représenté environ 39 % des PMAA de l'industrie, comparativement à 43 % aux États-Unis, à 34 % en Europe et à 58 % 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.

L'utilisation continue des téléphones intelligents et des tablettes, de même que les forfaits connexes de services de transmission de données, favorise la croissance des services de transmission de données. L'utilisation de téléphones intelligents offerts à des prix plus élevés se répercute sur les marges de l'industrie. En raison des contrats de vente pluriannuels, les entreprises de communication mobile doivent généralement fournir un financement initial important 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 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 2013. Les consommateurs veulent une connectivité mobile accrue 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 2013, car les consommateurs sont de plus en plus à l'aise avec l'infonuagique. On s'attend à ce que ces plateformes prennent en charge les services fondés sur l'infonuagique, ce 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 LTE qui procurent une expérience plus riche pour les utilisateurs; une plus grande demande à l'égard de la connectivité personnelle et des réseaux sociaux; la variété et les prix de plus en plus abordables des téléphones intelligents et des produits comme les tablettes et les lecteurs de livres électroniques; ainsi que 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 des entreprises de télécommunications et la capacité de ces dernières de la gérer et de l'absorber. Afin de mieux gérer cette hausse du trafic de données et de tirer parti des occasions de croissance liées aux services mobiles au Canada, des fournisseurs canadiens bien établis continuent de déployer des réseaux mobiles à haute vitesse de prochaine génération plus rapides et dotés d'une plus grande capacité. Les entreprises de télécommunications titulaires qui offrent des services mobiles et les nouveaux venus sur le marché des services sans fil évolués ont besoin d'acquérir davantage de spectre pour répondre à la croissance des services de transmission de données. Industrie Canada devrait tenir des enchères de licences de spectre visant la bande de fréquence de 700 MHz au second semestre de 2013, et des enchères visant les bandes de fréquence de 2 500 à 2 690 MHz en 2014. Il est important que TELUS puisse acquérir du spectre dans les marchés urbains et ruraux pour répondre à la demande croissante de ses abonnés, dont le nombre ne cesse de croître, à l'égard des services de transmission de données.

Afin d'offrir à nos clients des services novateurs et les tout derniers appareils capables de transmettre des données, nous avons continué d'accroître la capacité et la couverture de notre réseau HSPA+ en 2012, lequel couvrait plus de 97 % de la population canadienne à la fin de 2012. De plus, nous avons lancé nos services sur le réseau 4G LTE en février 2012 et avons accru la couverture du réseau LTE, qui rejoignait plus des deux tiers de la population canadienne à la fin de l'exercice. Les technologies LTE devraient 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), tout en améliorant considérablement la capacité et le rendement du réseau. Le lancement du réseau LTE dans les marchés ruraux du Canada dépendra de l'acquisition de spectre visant la bande de fréquence de 700 MHz dans le cadre des enchères devant avoir lieu en 2013 (se reporter à la section *« Disponibilité future et coût des licences de spectre pour les services sans fil »*, à la *rubrique 10.3*).

En 2012, WIND Mobile, Mobilicity, Public Mobile et Vidéotron, des nouveaux venus dans le marché des services sans fil évolués, ont collectivement obtenu un pourcentage estimé à 40 % des nouveaux abonnés au Canada. Eastlink a commencé à offrir des services en Nouvelle-Écosse et à l'île-du-Prince-Édouard au début de 2013. Les analystes de l'industrie s'attendent à des regroupements des nouveaux venus dans le marché des services sans fil évolués, possiblement avant la tenue des enchères de licences de spectre visant la bande de fréquence de 700 MHz. Shaw Communications a pour sa part décidé de ne pas construire un réseau mobile dans l'Ouest canadien au moyen de son spectre pour les services sans fil évolués afin de concurrencer les autres fournisseurs de services mobiles. Shaw a plutôt décidé de construire des réseaux Wi-Fi. Par ailleurs, en janvier 2013, Shaw a annoncé qu'elle avait octroyé à Rogers Communications une option aux fins de l'acquisition de ce spectre pour les services sans fil évolués, qui pourra être exercée lorsque le moratoire d'une durée de cinq ans imposé par Industrie Canada, qui concerne la vente de spectre pour les services sans fil évolués à des fournisseurs de services mobiles bien établis, prendra fin en 2014.

Les nouveaux venus sur le marché des services sans fil évolués continuent de chercher à acquérir une part de marché (estimée à 6 % à l'heure actuelle) et pour ce faire, ils ont recours à des offres de prix réduits très audacieuses et à des forfaits à usage illimité. Les analystes de l'industrie mettent en doute la durabilité économique de ces modèles d'offres de prix réduits très audacieuses. Outre le financement des pertes liées au démarrage des activités, ces nouveaux venus doivent également relever plusieurs défis, notamment les importants besoins en capital nécessaires aux fins de l'élargissement et de l'amélioration de leurs réseaux mobiles, les coûts liés à l'accroissement de la distribution et le financement des futures acquisitions de licences de spectre. Les faibles PMAA enregistrés par les nouveaux venus sur le marché des services sans fil évolués et leurs taux de désabonnement élevés tiennent à l'importance accordée aux réductions de tarifs, à l'absence relative de téléphones intelligents populaires offerts et à l'absence d'une couverture de réseau omniprésente.

TELUS (Koodo), Rogers (Chatr et Fido) et Bell (Virgin et Solo) ont chacune de leur côté commercialisé des services de base afin d'être mieux positionnées dans ce segment de marché en pleine croissance. En 2012, Koodo a lancé des services prépayés, par suite de l'offre, un an plus tôt, d'un plus grand nombre de téléphones intelligents et de services d'appels à l'échelle nationale.

Afin d'être davantage concurrentiels dans le marché des services mobiles, nous continuons à nous démarquer grâce à nos solides marques TELUS et Koodo, et nous concentrons nos efforts sur l'amélioration de l'expérience client et sur l'enrichissement de notre approche client transparente, en supprimant les frais de mise en service et en offrant des tarifs d'itinérance mondiale améliorés et plus bas. Nous estimons que notre approche adaptée aux besoins du client nous a permis d'offrir un des plus bas taux de désabonnement dans le secteur canadien des services mobiles.

En raison des importants produits à la hausse que nous dégageons des services mobiles (54 % et 62 %, respectivement, des produits et du BAIIA pour 2012), de nos marques bien établies et reconnaissables, de nos réseaux à la fine pointe de la technologie, de l'importance que nous accordons à une expérience client améliorée et de la croissance des téléphones intelligents présentant une valeur élevée, nous sommes d'avis que nous sommes bien positionnés 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 2013, présentant une faible croissance des produits et un BAIIA stable ou à la baisse, car les produits tirés des services de transmission de la voix générant des marges élevées continuent de diminuer en raison du remplacement de la technologie (en faveur, notamment, des services de courriels, des services mobiles et des services voix sur IP [VoIP]). Le nombre d'abonnés des services de téléphonie offerts par les quatre principaux câblodistributeurs au Canada se chiffrait à environ 4,2 millions à la fin de 2012, en hausse de 3 points de pourcentage par rapport à 2011, soit une part d'environ 39 % du marché résidentiel à l'échelle nationale. De plus, d'autres concurrents non propriétaires d'installations offrent des services VoIP locaux et interurbains sur Internet et revendent des solutions d'accès Internet haute vitesse. Cette concurrence, conjuguée au remplacement de la technologie en faveur notamment des services mobiles, continue de donner lieu à l'augmentation de la perte du nombre de lignes résidentielles d'accès à notre réseau et à la baisse connexe des produits tirés des services locaux et interurbains.

Les câblodistributeurs continuent d'accroître la vitesse de leurs services Internet, et proposent des offres très audacieuses pour acquérir des abonnés. Le nombre d'abonnés aux services Internet offerts par les quatre principaux câblodistributeurs au Canada s'élève à environ 5,8 millions, en hausse par rapport à 5,6 millions en 2011, tandis que le nombre d'abonnés aux services Internet offerts par les sociétés de télécommunications est d'environ 4,6 millions, en hausse par rapport à 4,4 millions en 2011. Bien que le marché résidentiel des services Internet haute vitesse soit de plus en plus établi, avec un taux de pénétration d'environ 80 % dans l'ouest du Canada et de 77 % 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. Les fournisseurs de programmation par contournement tels que Netflix, 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 de télévision et de services Internet surveillent les faits nouveaux liés à la programmation par contournement et modifient leur stratégie en matière de contenu et aux fins de la pénétration du marché, de manière à faire concurrence à ces services non traditionnels.

En 2012, les fournisseurs canadiens offrant des services TV sur IP ont vu leur nombre d'abonnés augmenter d'environ 44 %, portant à plus de 1,1 million le nombre d'abonnés aux services TV sur IP. Cette croissance s'est produite au détriment du nombre d'abonnés aux services de câblodistribution, lequel est à la baisse, et elle est principalement attribuable aux branchements élevés d'abonnés de TELUS et de Bell. Les quatre principaux câblodistributeurs au Canada ont environ 7,1 millions d'abonnés aux services de télévision, ce qui représente une part de marché de 64 %, en baisse de 2 points de pourcentage par rapport à 2011. En plus d'accroître la vitesse de ses services Internet, notre principal câblodistributeur concurrent dans l'Ouest canadien, Shaw Communications, a poursuivi le lancement d'un réseau Wi-Fi en milieu urbain et, tout comme d'autres câblodistributeurs concurrents, il a lancé un service de télévision multiplateforme afin de mieux concurrencer les services de télévision multiplateformes offerts par des fournisseurs de services TV sur IP tels que TELUS.

Les entreprises de télécommunications continuent d'investir dans les technologies DSL à large bande de manière à pouvoir continuer de soutenir des services IP concurrentiels. La technologie ADSL2+ permet des vitesses de téléchargement à large bande typiques de 3 à 15 Mbps, et la couche superposée de la technologie VDSL2, offre des vitesses de téléchargement typiques de 5 à 25 Mbps. Les plateformes additionnelles fondées sur la technologie VDSL accroissent davantage cette vitesse de téléchargement. De plus, les entreprises de télécommunications procèdent au déploiement de la fibre optique jusqu'au domicile, qui permet des vitesses de téléchargement plus élevées que ne le permettent toutes les autres technologies.

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

Une plus importante intégration verticale s'est produite dans l'industrie de la radiodiffusion au Canada, et la plupart de nos concurrents sont propriétaires de contenu de radiodiffusion. En 2011, le CRTC a établi des balises claires pour assurer une saine concurrence dans le secteur de la radiodiffusion (se reporter à *Entreprises de distribution de radiodiffusion*, à la *rubrique 10.3*, « *Questions de réglementation* »). Notre démarche particulière, qui est conforme à notre stratégie en matière de contenu, consiste à grouper et à intégrer le meilleur contenu et les meilleures applications qui soient et à les rendre accessibles de manière à ce que nos abonnés puissent en profiter au moyen de l'appareil de leur choix. TELUS est d'avis qu'il n'est pas nécessaire d'être propriétaire du contenu pour pouvoir l'offrir aux abonnés d'une manière attrayante sur le plan économique, pourvu que les balises réglementaires soient appliquées judicieusement et au moment opportun et que d'autres balises soient établies, le cas échéant.

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

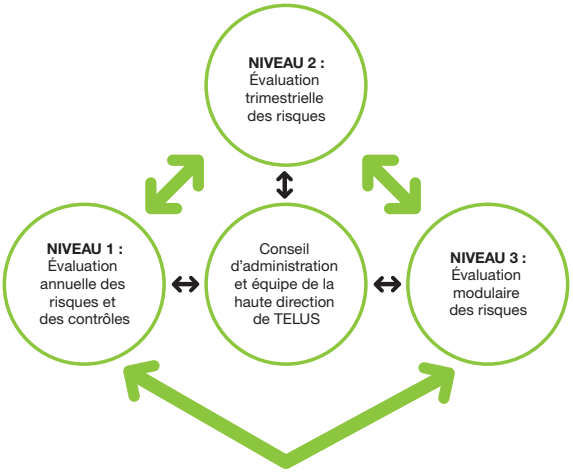
# 10 Risques et gestion des risques

Risques et incertitudes auxquels nous sommes exposés et méthodes que nous utilisons 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

Nous utilisons 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 TELUS. Nous avons mis en œuvre ce processus en 2002, et nous effectuons un suivi des tendances pluriannuelles fondé sur les divers points de vue exprimés au sein de l'organisation relativement aux principaux risques et au contrôle.




## Définition des risques d'entreprise

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

Nos risques d'entreprise découlent principalement de notre contexte commercial et ils sont fondamentalement liés à nos stratégies et à nos objectifs commerciaux. Nous nous efforçons d'atténuer les risques de façon proactive au moyen d'un processus 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, nous atténuons l'exposition résiduelle à certains risques au moyen de couvertures d'assurance appropriées, tant en ce qui concerne nos activités au pays que celles à l'échelle internationale, lorsque nous jugeons que de telles couvertures sont efficientes et viables sur le plan commercial. Nous atténuons également les risques au moyen de modalités contractuelles, de plans d'urgence et d'autres stratégies d'intervention comme il convient.

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

### Processus d'évaluation des risques d'entreprise et des contrôles à trois niveaux

| | |
|---|---|
| **Niveau 1** | **Évaluation annuelle des risques et des contrôles**<br>Les principales données de ce processus comprennent les entrevues individuelles avec les cadres supérieurs, les données et les informations à jour tirées de notre processus continu de planification stratégique, et les résultats de notre évaluation annuelle des risques et des contrôles sur le Web, laquelle s'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 notre équipe de leadership de la direction (soit à tous les vice-présidents directeurs, vice-présidents et directeurs ainsi qu'à un échantillon aléatoire de membres de la direction). En 2012, 2 001 répondants ont participé à l'évaluation.<br>Nous procédons également à une évaluation auprès des membres de notre conseil d'administration, afin de connaître leur point de vue sur les principaux risques avec lesquels nous devons composer et sur notre démarche en matière de gestion des risques d'entreprise, et d'évaluer notre goût pour le risque et notre degré de tolérance au risque pour chaque principale catégorie de risques.<br>Notre processus d'évaluation tient compte des informations tirées des récents audits internes et externes, des résultats des diverses activités de gestion des risques, et des activités de conformité de notre direction à la SOX 404 (loi Sarbanes-Oxley de 2002) concernant le contrôle interne à l'égard de l'information financière. Les principaux risques de l'entreprise sont identifiés, définis et priorisés, et sont classés dans l'une des huit 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.<br>Les résultats de l'évaluation annuelle des risques et des contrôles sont communiqués à nos cadres dirigeants et à notre conseil (y compris le comité d'audit). Des responsables des risques au niveau de la haute direction et des comités de surveillance du conseil d'administration sont désignés. Les résultats de l'évaluation annuelle des risques orientent le développement de notre programme annuel d'audit interne, lequel est approuvé par notre comité d'audit et porte principalement sur l'assurance à l'égard des risques plus élevés qui doit être fournie. Les évaluations des risques sont aussi utilisées au moment du processus de planification stratégique, de gestion des risques au chapitre de nos activités opérationnelles et de gestion du rendement, et elles sont communiquées à notre conseil. |
| **Niveau 2** | **Évaluation trimestrielle des risques**<br>Nous effectuons un examen trimestriel de l'évaluation des risques de concert avec nos responsables des risques au niveau de la haute direction et nos principaux responsables des risques de toutes les unités fonctionnelles, en vue de saisir et de communiquer les risques d'entreprise qui changent sans cesse, de mettre en évidence les activités d'atténuation des principaux risques et de fournir trimestriellement des informations à jour et des assurances à notre comité d'audit et aux autres comités concernés du conseil. |
| **Niveau 3** | **Évaluation modulaire des risques**<br>Nous effectuons des évaluations modulaires des risques associés à des missions d'audit précises et mettons en œuvre diverses initiatives de gestion des risques et initiatives stratégiques et opérationnelles (notamment la planification stratégique, les projets, le système de gestion environnementale, les vérifications sur la sécurité, l'évaluation des plans de continuité de l'entreprise, l'évaluation du réseau et de la vulnérabilité des TI de même que l'évaluation des risques en matière de fraude et d'éthique). Les résultats des évaluations des risques propres aux missions sont analysés, priorisés, mis à jour et intégrés au profil de risque principal tout au long de l'exercice. |

## Gouvernance et surveillance des risques par le conseil

En 2012, nous avons maintenu des pratiques rigoureuses en matière de gouvernance et de surveillance des risques, et les responsabilités du conseil en ce qui concerne la surveillance des risques sont énoncées dans les mandats du conseil d'administration et de ses comités.

- Les risques apparaissant au profil de risque principal sont assignés à des fins de surveillance à un ou plusieurs comités du conseil.
- Les comités du conseil présentent à tous les membres du conseil, au moins une fois par année, des mises à jour sur les risques qu'ils avaient la responsabilité de surveiller au cours de leur mandat respectif.
- Le conseil et ses comités peuvent exiger la tenue de séances d'information sur les risques de la part de nos responsables des risques au niveau de la haute direction. Le vice-président, atténuation des risques et auditeur interne en chef assiste à ces séances ou en reçoit un compte rendu.

## Principaux risques et incertitudes

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


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 nous ne soyons pas en mesure de maintenir ou d'améliorer nos taux de fidélisation des abonnés et d'accroître la probabilité que ceux-ci recommandent TELUS si les produits et services que nous offrons, de même que l'expérience client, ne répondent pas aux attentes des abonnés ou n'excèdent pas celles-ci. Si nous n'offrons pas une expérience client supérieure à celle de nos concurrents, cela pourrait ternir l'image de marque de TELUS et faire en sorte que nos abonnés des services d'affaires et des services résidentiels décident de changer de fournisseur de services. Nos produits opérationnels et notre rentabilité pourraient diminuer si les coûts engagés pour acquérir et fidéliser les clients augmentent.

*Atténuation des risques :* Améliorer l'expérience client et fidéliser la clientèle constituent un engagement mis en pratique à l'échelle de la société, une orientation amorcée en 2010. Nous continuons de mettre en œuvre de nouvelles initiatives axées sur l'expérience client, afin d'accroître la transparence et la simplicité de nos services pour les abonnés et, par le fait même, la probabilité que ceux-ci recommandent TELUS (se reporter à *Impératifs stratégiques* à la *rubrique 2.2*, et à *Priorités de la société* à la *rubrique 3*).

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

Outre TELUS, huit entreprises concurrentes dans le secteur des services mobiles dotées d'installations ont exercé des activités au Canada en 2012 (dont certaines, à l'échelle nationale, et certaines, à l'échelle régionale – se reporter à *Aperçu des concurrents* à la *rubrique 4.1*). Ces entreprises incluent quatre concurrents qui ont acquis du spectre pour les services sans fil évolués (« SSFE ») en 2008. Un cinquième nouveau venu dans le marché des SSFE a annoncé qu'il compte offrir des services à compter de 2013. Les nouveaux venus sur le marché des SSFE ont principalement recours à une stratégie visant l'offre de tarifs réduits afin de se différencier des concurrents bien établis. La plupart d'entre eux offrent des forfaits propres à une zone ainsi que des forfaits illimités pour les services de transmission de la voix et de données. Des concurrents bien établis ont également procédé au lancement de nouvelles marques ou au relancement de marques existantes au moyen d'offres de prix réduits très audacieuses aux fins de l'acquisition et de la fidélisation des abonnés.

Nous nous attendons à devoir subir des pressions continues sur les PMAA en raison des offres et des promotions de nos concurrents visant les services de transmission de la voix et de données, y compris des promotions concernant les services interurbains au Canada. Nous nous attendons à devoir subir des pressions en ce qui a trait aux frais d'acquisition et de fidélisation d'abonnés, car ceux-ci désirent des téléphones intelligents plus évolués et nos concurrents continuent de financer ces appareils de façon importante. Nous prévoyons aussi une intensification des activités promotionnelles parallèlement au lancement de nouveaux appareils attrayants.

Nous prévoyons une intensification de la concurrence en raison de l'utilisation de spectre sans licence aux fins de la prestation de services de transmission de données à plus haute vitesse. En 2011, Shaw Communications, qui avait précédemment annoncé le lancement prévu de services mobiles au début de 2012, a interrompu la construction d'un réseau mobile conventionnel dans l'ouest du Canada et a amorcé la construction de réseaux Wi-Fi métropolitains gérés de manière à assurer la prestation de services de divertissement en dehors des foyers à ses abonnés. En 2012, Shaw a lancé un service qui concurrence le service Télé OPTIK multiplateforme. Par ailleurs, les exploitants de systèmes de communication par satellite tels que Xplornet ont accru leurs capacités d'accès à Internet haute vitesse (vitesses de téléchargement mentionnées pouvant atteindre 10 Mbps) en lançant des satellites à grande puissance (vitesses de téléchargement mentionnées pouvant atteindre 25 Mbps).

*Atténuation des risques sur les marchés des services mobiles :* Nous avons amélioré notre position concurrentielle grâce au lancement de notre réseau LTE et de nos services connexes en 2012, tout comme cela a été le cas précédemment avec le lancement de notre réseau HSPA+ fondé sur la technologie à deux canaux (se reporter à la *rubrique 10.2*, *« Technologie »*). Ensemble, ces réseaux permettant des vitesses plus élevées couvrent plus de 97 % de la population canadienne, en vertu d'ententes de réseau conclues avec Bell Canada et SaskTel.

Les technologies HSPA+ à deux canaux et LTE nous ont permis d'établir et de maintenir une solide position en ce qui a trait au choix de téléphones intelligents et d'appareils de transmission de données, d'élargir l'accès aux services d'itinérance dans plus de 200 pays, et d'accroître les produits tirés des services d'itinérance mondiale. Les vitesses accrues de téléchargement de données liées à ces technologies permettent la prestation du service Télé OPTIK multiplateforme, lequel donne l'accès à des services de divertissement à l'aide d'appareils mobiles en dehors de la zone de couverture des réseaux Wi-Fi.

Afin d'être plus concurrentiels en ce qui a trait à la prestation de services à divers segments du marché, nous offrons des services à rabais sous la marque Koodo Mobile. Grâce au maintien d'une séparation entre les marques TELUS et Koodo au moyen de canaux de distribution distincts et de propositions de valeur ciblées, nous estimons être bien positionnés pour composer avec l'intensification de la concurrence de la part des nouveaux venus sur le marché des SSFE et des entreprises titulaires nationales concurrentes.

Nous comptons poursuivre la commercialisation et la distribution de services mobiles innovateurs et différents; nous avons également l'intention d'offrir des services mobiles groupés (p. ex., voix, messagerie textuelle et données), d'investir dans notre vaste réseau, de développer des technologies et d'acquérir du spectre de manière à faciliter l'élaboration de services et l'expansion rentable du nombre de nos abonnés, 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**

Nous devons 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. Nous prévoyons que les fournisseurs de programmation par contournement tels que Netflix se livreront concurrence pour acquérir une part du marché des téléspectateurs, ce qui pourrait cannibaliser les services TV et de divertissement. Cependant, nous envisageons les services par contournement comme un complément à notre 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 nous nous attendons à ce que cette situation se poursuive.

*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 notre capacité 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, nous pouvons plus rapidement rivaliser avec les services offerts par nos concurrents et tirer parti de notre gamme complète de solutions intégrées et de notre présence à l'échelle nationale. Comme il est expliqué ci-après, afin de neutraliser la forte concurrence et les pertes liées aux services existants que nous offrons dans les régions où nous sommes l'entreprise titulaire, nous continuons d'effectuer des investissements pour accroître la vitesse et la portée de nos réseaux à large bande, d'offrir des produits et services novateurs et d'améliorer nos services en offrant des services groupés intégrés. Nous poursuivons notre expansion et prévoyons une croissance continue de nos activités dans les marchés du centre du Canada où nous ne sommes pas l'entreprise titulaire, en offrant des services d'affaires et des services mobiles. De plus, nous cherchons toujours à tirer parti d'une structure de coûts plus concurrentielle et à investir dans l'efficacité opérationnelle.

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

Nous nous attendons à ce que la concurrence demeure intense de la part des fournisseurs de services de téléphonie traditionnels, de services de transmission de données, de services IP et de services TI, ainsi que de la part des nouveaux venus offrant des 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 VoIP 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 la nôtre.

*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 des courriels ainsi que des messages voix ou texte, à partir de divers systèmes de télécommunications et systèmes informatiques, vers l'appareil situé le plus près du destinataire visé. Compte tenu du regroupement plus marqué des services de télécommunications traditionnels et des services TI, nous devons soutenir une concurrence de plus en plus vive de la part des sociétés offrant des services Internet, du matériel informatique et des logiciels ainsi que des services-conseils et des services liés aux processus opérationnels. Les câblodistributeurs ciblent le marché des PME aux fins de la prestation de 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 :* Nous continuons d'accroître nos 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 notre 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 »). Grâce à TELUS Santé, nous tirons parti de nos systèmes, de nos solutions exclusives de même que de notre portée et de notre marque afin d'élargir notre 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. Nous cherchons également à mettre en œuvre des contrats d'entreprise de grande envergure qui permettent de tirer parti de nos dépenses d'investissement et de nos capacités.

*Marché résidentiel*

Dans le marché résidentiel des services filaires, les câblodistributeurs et d'autres concurrents doivent se conformer à un nombre minime de règlements et continuent d'offrir des services locaux résidentiels VoIP, des services interurbains, l'accès Internet haute vitesse et, dans certains cas, des services mobiles groupés assortis de tarifs mensuels réduits, en plus de leurs services de diffusion existants et de leurs services de télévision par satellite. Par ailleurs, les câblodistributeurs continuent d'accroître la vitesse de leurs services Internet haute vitesse. Dans une moindre mesure, d'autres concurrents non-propriétaires d'installations offrent des services VoIP locaux et interurbains sur Internet et revendent des solutions d'accès Internet haute vitesse. La diminution de nos lignes résidentielles d'accès au réseau devrait se poursuivre, en raison de cette concurrence et du remplacement continu de la technologie. 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 à plus haute vitesse par des concurrents, notre capacité à maintenir notre part de marché en Colombie-Britannique, en Alberta et dans l'est du Québec 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 :* Nous continuons d'élargir la couverture et d'accroître la vitesse de notre service Internet haute vitesse, et nous accroissons également la couverture et la capacité de notre service Télé OPTIK sur IP en Colombie-Britannique, en Alberta et dans l'est du Québec (se reporter à *Télédiffusion* ci-dessous et à la *rubrique 2.2*, *« Impératifs stratégiques »*). Le service Télé OPTIK nous aide à attirer des abonnés au service associé Internet, il nous permet de façon générale de résister aux câblodistributeurs concurrents dans les marchés où nous sommes l'entreprise titulaire, et nous pouvons conserver et accroître nos 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 nous permettant de mieux servir les foyers qui n'ont actuellement pas accès à notre service TV sur IP, et de tirer parti de nos capacités importantes en matière de distribution et de commercialisation. Nous sommes en mesure d'offrir le service TELUS TV Satellite en vertu d'une entente conclue avec Bell Canada.

**Télédiffusion**

Nous offrons le service Télé OPTIK à plus de 2,4 millions de foyers en Colombie-Britannique, en l'Alberta et dans l'est du Québec, et nous poursuivons le lancement ciblé de ce service dans de nouvelles régions. Bien que le service TELUS TV offre une grande interactivité et un élément de personnalisation, rien ne garantit que nous concrétiserons nos plans et obtiendrons 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). Nous avons élargi le marché accessible pour nos 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, nous avons effectué la mise à niveau de notre intergiciel TV sur IP à la plateforme Mediaroom de Microsoft. Ces développements nous ont permis de lancer la marque OPTIK en juin 2010, laquelle se caractérise par une gamme de services TV et Internet haute vitesse évolués et a favorisé une hausse de 33 % du nombre d'abonnés à TELUS TV en 2012.

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

Nous ne cherchons pas à devenir un propriétaire de contenu de radiodiffusion à l'heure actuelle, mais nos principaux concurrents sont propriétaires d'actifs offrant du contenu de radiodiffusion et continuent d'acquérir de tels actifs. Il se pourrait qu'une intégration verticale fasse en sorte que nous n'ayons pas accès à du contenu, ou que nous soyons obligés de payer des prix gonflés pour acquérir du contenu.

*Atténuation des risques :* Notre stratégie consiste à grouper et à intégrer du contenu et des applications et à les rendre accessibles de manière à ce que nos abonnés puissent en profiter. Nous croyons qu'il n'est pas nécessaire d'être propriétaire du contenu pour pouvoir l'offrir aux abonnés d'une manière attrayante sur le plan économique, pour autant que les balises réglementaires concernant l'intégration verticale établies par le CRTC soient appliquées rigoureusement et au moment opportun, afin d'éviter que les entreprises concurrentes intégrées verticalement ne jouissent d'une préférence indue (se reporter à *Entreprises de distribution de radiodiffusion* à la *rubrique 10.3*, *« Questions de réglementation »*).

## 10.2 Technologie

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

**La demande de la part des abonnés visant les services de transmission de données 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'accroît à un rythme sans précédent, en raison de la hausse du taux de pénétration des services à large bande, d'une plus grande demande à l'égard de la connectivité personnelle et des réseaux sociaux, des prix de plus en plus abordables des téléphones intelligents et des appareils de transmission de données à fort trafic (notamment les 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, nous nous attendons à ce que la croissance des produits tirés des services mobiles de transmission de données soit plus lente que la croissance de la demande à l'égard des services à large bande. L'accroissement des niveaux de trafic de données et le rythme rapide auquel les appareils de transmission de données sont développés représentent des défis en ce qui concerne la capacité des réseaux mobiles existants d'absorber ce trafic et le maintien de niveaux de service élevés.

*Atténuation des risques :* Grâce à nos investissements dans les réseaux LTE et HSPA+, nous sommes positionnés de manière à répondre à la demande en matière de capacité et à relever les défis qui se présenteront dans un proche avenir. Nous prévoyons apporter d'autres mises à niveau axées sur des normes aux fins du déploiement commercial de ces réseaux. En outre, nos investissements dans les réseaux IP, dans les liaisons terrestres pour stations cellulaires fondées sur les technologies IP/la fibre, et dans une infrastructure radio dotée de logiciels évolutifs permettront de prendre en charge la migration vers les technologies LTE évoluées. Ces dernières devraient accroître davantage la capacité et la vitesse du réseau et se traduire par une réduction des coûts par mégaoctet de données et par des services et applications multimédias à contenu plus riche, ainsi que par la prestation d'une expérience client supérieure.

La croissance rapide des volumes de transmission mobile de données nécessite l'utilisation optimale et efficace de notre spectre. Nous visons à assurer l'utilisation efficace de notre spectre et à nous 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. Nous avons élaboré une stratégie en matière de spectre afin de renforcer davantage notre capacité d'offrir des services Internet mobile aux Canadiens dans l'avenir, et nous comptons 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 nos soumissions sont couronnées de succès, le spectre supplémentaire obtenu pourrait nous 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.

**Mise en œuvre des technologies et systèmes HSPA+ et LTE**

Dans le cadre de la progression naturelle vers un réseau 4G, nous nous sommes engagés à utiliser les technologies LTE et HSPA+ aux fins de la croissance à moyen et à long terme des services mobiles à large bande. Nous avons procédé au lancement fructueux de notre réseau HSPA+ en novembre 2009, en vertu d'une entente réciproque de partage de réseau avec Bell Canada qui a accéléré la mise en œuvre initiale du réseau et la réduction de nos coûts de déploiement à l'échelle nationale. Nous continuons d'accroître la capacité et la couverture de notre réseau HSPA+, qui rejoint maintenant plus de 97 % de la population canadienne. Nous avons amorcé

la construction de notre réseau LTE en milieu urbain au second semestre de 2011, et nous avons lancé des services fondés sur la technologie LTE dans 14 régions métropolitaines en février 2012. Compte tenu de nos ententes réciproques de partage de réseau mobile, notre réseau LTE couvrait plus des deux tiers de la population canadienne à la fin de 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). Les appareils utilisant la technologie LTE que nous vendons pourront également fonctionner en itinérance sur notre vaste réseau HSPA+ (y compris la technologie à deux canaux HSPA+).

Le lancement de grande envergure 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. Nous nous attendons 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 2013. Il se pourrait toutefois que nos dépenses d'investissement futures aux fins des services mobiles soient plus élevées que celles comptabilisées dans le passé, aux fins des investissements continus dans les technologies.

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

Nous continuons à soutenir des services mobiles de troisième génération utilisant le protocole AMRC2000 (y compris les services fondés sur la norme EVDO revision A), mais nous ne vendons plus activement les appareils fondés sur la technologie AMRC. Nous estimons que cette technologie continuera d'être utilisée pendant un certain temps, afin de prendre en charge les abonnés existants et des ententes de services d'itinérance conclues avec des entreprises de télécommunications au pays et à l'étranger.

Nous continuons également à soutenir notre service Mike Push-to-Talk (« PTT ») au moyen de la technologie iDEN, et nous prévoyons lancer une solution PTT fondée sur la technologie LTE. Sprint-Nextel, qui fournit les services d'itinérance liés à nos services Mike, prévoit mettre son réseau iDen hors service au milieu de l'année 2013. Les abonnés au service Mike représentent un faible pourcentage des abonnés à nos services mobiles.

Il est nécessaire de gérer de façon appropriée la coexistence des technologies AMRC et iDEN avec les technologies HSPA+ et LTE, de même que leur éventuelle mise hors service ou adaptation à d'autres fins, de manière à assurer l'utilisation optimale du spectre et des pylônes, à diminuer les coûts et à réduire au minimum la migration des abonnés et les risques liés à leur fidélisation.

*Atténuation des risques :* Nous avons pour pratique de continuellement optimiser les dépenses d'investissement de manière à générer des périodes de récupération positives et de bénéficier d'une souplesse pour investir dans les progrès technologiques futurs. Certaines dépenses d'investissement, touchant notamment les tours, les améliorations locatives et les réseaux d'électricité, ne reposent pas sur la technologie. Nous nous attendons à tirer parti des économies d'échelle et de la variété des appareils pour les écosystèmes LTE et HSPA+. Nous poursuivons la mise en œuvre d'une initiative stratégique visant à faire passer certains des abonnés du réseau AMRC et du service Mike (iDEN) aux appareils de transmission de données à haute vitesse fondés sur les technologies LTE et HSPA+, créant ainsi la possibilité d'accroître l'utilisation des services de transmission de données et de stabiliser les produits opérationnels.

Les ententes réciproques de partage de réseau conclues principalement avec Bell Canada ont facilité le déploiement rapide de nos technologies mobiles de prochaine génération et nous ont permis de mieux gérer nos dépenses d'investissement. Ces ententes devraient se traduire par des réductions de coûts continues après la mise en place initiale du réseau, et devraient nous donner la souplesse voulue pour investir dans la différenciation des services.

Nous entretenons une étroite collaboration avec nos fournisseurs de technologies réseau et avec nos partenaires exploitants, de manière à influer sur les développements liés aux technologies HSPA+ et LTE et d'en tirer profit. En concluant avec nos fournisseurs des contrats en vertu desquels ces derniers fournissent des solutions technologiques pouvant se prêter aux technologies futures telles que la technologie LTE évoluée, nous pouvons atténuer les perturbations d'ordre opérationnel durant les périodes de transition de la technologie. L'un des éléments essentiels de notre stratégie est la réutilisation et le redéploiement de serveurs d'applications et de composantes réseau non tributaires de technologies en particulier, notamment la messagerie, vers la plus récente technologie d'accès radio. Cette façon de faire nous permet d'investir dans les technologies radio au fur et à mesure qu'elles évoluent, sans que nous devions remplacer les serveurs d'applications.

**La normalisation et le déploiement de la technologie 4G LTE pourraient ne pas suivre le rythme de la demande croissante visant les services de transmission de données**

La normalisation et le déploiement des technologies 4G LTE s'alignent 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 c'est le cas pour toutes les nouvelles technologies mobiles développées, l'industrie doit affronter des défis importants, y compris ceux qui suivent : l'harmonisation du spectre global, les droits de propriété intellectuelle, le soutien des services voix et des services des messages courts (« SMS »), l'interopérabilité, la disponibilité des appareils, le caractère bien établi de la technologie, l'état de préparation opérationnelle et les coûts opérationnels.

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 en raison des 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 :* Nous sommes prêts à assurer l'évolution de nos réseaux mobiles 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 LTE et en complément de ces technologies, nous poursuivons l'élaboration d'une trousse exhaustive de gestion des capacités qui nous 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, tels que ceux offerts par Apple et Samsung, a donné lieu à une dépendance accrue de notre part envers ces fabricants, qui pourrait accroître par le fait même l'emprise sur le marché de ces fournisseurs.

*Atténuation des risques :* Nous offrons et commercialisons d'autres types d'appareils, notamment les appareils Android, de manière à offrir aux consommateurs un plus grand choix et à réduire notre dépendance envers quelques fournisseurs principaux.

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

Nous disposons actuellement d'un très grand nombre de systèmes de soutien opérationnels et de systèmes de soutien des affaires qui sont interconnectés et dont la complexité ne cesse d'augmenter. Il s'agit d'une situation typique pour une entreprise de télécommunications bien établie qui prend en charge une vaste gamme de services de téléphonie, de services mobiles, de services de transmission de données et de services de vidéo existants et émergents. Le développement et la mise en marché d'un nouveau service exigent généralement des efforts considérables sur le plan de l'intégration et du développement de systèmes. La gestion des frais de développement et d'exploitation continus

connexes constitue un facteur important pour le maintien de la position concurrentielle et des marges bénéficiaires. Nous demeurons proactifs dans notre évolution vers des systèmes de soutien de prochaine génération qui tirent parti de l'intégration au sein de l'industrie et des normes liées aux processus. Au fur et à mesure que les services de prochaine génération sont mis en place, ils doivent être conçus pour être compatibles avec les systèmes de soutien et les infrastructures TI de prochaine génération, tout en demeurant compatibles avec les services existants et les systèmes de soutien. Cette situation crée des incertitudes entourant la vitesse avec laquelle s'effectuent les tests de développement et de régression ainsi que les coûts liés à ces tests qui sont nécessaires à la prestation de solutions ayant l'effet souhaité.

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

**La restructuration de fournisseurs pourrait avoir des répercussions sur nos réseaux et services**

Nous entretenons des relations avec un certain nombre de fournisseurs, qui sont importants pour ce qui est de soutenir les plans et les échéanciers concernant l'évolution des réseaux, et d'assurer la prestation de services à nos clients. Nous sommes exposés au risque que certains de ces fournisseurs puissent cesser de fabriquer des produits que nous utilisons, ou encore qu'ils éprouvent des difficultés au chapitre de leurs activités opérationnelles, qu'ils restructurent leurs activités ou qu'ils se regroupent avec d'autres fournisseurs, ce qui pourrait influer sur leur capacité à soutenir tous les produits qu'ils offrent à l'avenir. Il n'existe aucune certitude que le dénouement des difficultés qu'éprouve un fournisseur quelconque ne touchera pas les services que nous fournissons à nos clients, ni que nous ne devrons pas engager des coûts supplémentaires pour maintenir les services fournis. Les besoins et les préférences de certains clients pourraient ne pas correspondre aux produits et services qu'offre un fournisseur, ce qui pourrait limiter la croissance ou entraîner une perte de la clientèle actuelle.

*Atténuation des risques :* Nous tenons compte de ces dénouements éventuels dans notre planification de croissance future ainsi que de l'entretien et du soutien liés au matériel et aux services. Nous avons 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.

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

Les normes technologiques relatives à l'accès à large bande sur des lignes de cuivre vers les établissements des clients évoluent à un rythme rapide, ce qui permet d'offrir des vitesses d'accès à large bande plus élevées. Cette évolution est alimentée par la demande incessante de la part des utilisateurs pour une connectivité plus rapide, la menace d'une augmentation des capacités et des services des concurrents, l'utilisation accrue d'applications liées aux services par contournement et le désir des fournisseurs de services comme nous d'offrir de nouveaux services qui nécessitent une plus grande bande passante, comme les services de télévision sur IP. Généralement, l'évolution vers des vitesses d'accès à large bande plus élevées est réalisée par le déploiement de la fibre optique à une distance plus éloignée des centraux, ce qui raccourcit la partie de la ligne de cuivre du réseau d'accès, et par l'utilisation de technologies de modem plus rapides sur cette ligne raccourcie. Toutefois, ces nouvelles technologies d'accès évoluent plus rapidement que le cycle d'investissement traditionnel lié à l'infrastructure d'accès. L'introduction de ces nouvelles technologies et leur rythme d'adoption pourraient donner lieu à des besoins accrus en matière de fonds pour les dépenses d'investissement non planifiées à l'heure actuelle, ainsi qu'à la réduction des durées d'utilité estimatives de certaines infrastructures existantes, ce qui pourrait entraîner une hausse de la dotation aux amortissements.

*Atténuation des risques :* Dans le cadre de notre programme pluriannel de mise en place de réseaux à large bande, nous avons mis notre réseau à niveau en déployant la technologie de la fibre optique jusqu'au voisinage. Nous continuons d'investir dans cette infrastructure afin de maintenir notre capacité à prendre en charge des services concurrentiels; tout récemment, nous avons mis notre réseau à niveau à la technologie VDSL2, qui permet des vitesses de téléchargement typiques de 5 à 25 Mbps, ainsi qu'aux technologies de liaison, qui prennent en charge des vitesses de téléchargement encore plus élevées. Par ailleurs, nous procédons activement au déploiement des technologies de la fibre optique jusqu'au domicile, qui prennent en charge des largeurs de bande supérieures à celles de toute autre technologie, dans de nouveaux immeubles.

Outre les améliorations continues à la technologie de la fibre jusqu'au voisinage, nous surveillons activement le développement et l'acceptation par les entreprises de télécommunications des normes FTTx (notamment la norme FTTH – la fibre optique jusqu'au domicile, et la norme FTTDp – la fibre optique jusqu'au point de distribution) concurrentes proposées. L'une ou plusieurs de ces solutions à fibre optique pourraient constituer une technologie plus pratique que les lignes de cuivre actuelles pour le déploiement de multiplexeurs d'accès DSL dans les nouveaux quartiers ou nouveaux immeubles d'habitation. Nous examinons des modèles opérationnels aux fins du déploiement économique des technologies de fibre optique dans les régions où des lignes de cuivre sont utilisées.

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

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

Nous continuons d'assurer le suivi de l'évolution des offres de technologies et de services de téléphonie IP et nous avons développé une solution à l'intention des clients résidentiels pour des services de téléphonie IP par accès à large bande, conformément à notre stratégie et à nos normes. Cette solution devrait remplacer les services de téléphonie 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. Nous avons également amorcé le développement et la mise à l'essai d'une solution de téléphonie IP de prochaine génération pour les abonnés des services d'affaires, dont le but est de remplacer les plateformes VoIP existantes dont la durée de vie touche à sa fin et de couvrir les régions où l'accès au moyen de la fibre optique est offert.

Une des réalités des services VoIP destinés aux consommateurs est que la technologie mise au point en vue d'assurer l'accès aux services de vidéo, de téléphonie et 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 nos services Ma Maison évolués. La poursuite au maximum de cette stratégie exigerait la transition de nos services de téléphonie de type classique vers des services de téléphonie IP et le retrait progressif des services de téléphonie analogique existants. À cet effet, l'infrastructure de réseau existante pour nos services de transmission de la voix pourrait être simplifiée, si les lignes de téléphonie analogique de type classique étaient mises hors service au profit des lignes d'accès à large bande strictement numérique appuyant tous les services, y compris la téléphonie, la vidéo et Internet. Toutefois, l'accès à large bande strictement numérique pourrait se révéler non réalisable ou non rentable dans de nombreuses régions pendant un certain temps, surtout dans les régions rurales et éloignées. Nous prévoyons prendre en charge pendant un certain temps encore les systèmes de transmission de la voix existants et à large bande et engager des frais en vue de maintenir les deux systèmes. Il y a un risque que les investissements dans la technologie de transmission de la voix à large bande ne soient pas accompagnés de réduction des coûts au titre de la maintenance des systèmes existants de transmission de la voix. Il se pourrait également que l'infrastructure d'accès aux services à large bande et les plateformes de téléphonie IP correspondantes ne soient pas mises en place assez rapidement pour éviter 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 nous passions à une solution entièrement VoIP, les efforts que nous devrions déployer pour faire migrer nos abonnés à cette solution pourraient s'avérer coûteux. Nous avons 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 VoIP 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, nous devrons 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 :* Nous continuons à déployer des technologies de transmission de la voix fondées sur IP dans les collectivités ayant accès à la fibre optique et nous collaborons avec les fournisseurs et l'industrie afin d'évaluer leur applicabilité technique et leurs profils de coûts changeants, de manière à assurer la migration proactive des abonnés existants vers les plateformes fondées sur IP, tout en déployant les efforts voulus afin de respecter nos engagements envers le CRTC et répondre aux attentes de nos clients. Nos investissements continus dans les technologies FTTN et dans les technologies d'accès devraient faciliter l'évolution future de la téléphonie IP. Nous avons également collaboré avec les fabricants afin d'optimiser les activités et la structure de coûts liées aux systèmes et solutions analogiques, ainsi que leur durée d'utilité, de manière à ce que cette infrastructure puisse évoluer et faire partie intégrante du passage à la technologie IP. Par ailleurs, les solutions fondées sur IP que nous déployons à l'heure actuelle peuvent soutenir de nombreux abonnés et services et nous aider à limiter les risques liés à notre exposition à l'un quelconque segment du marché. Ainsi, la nouvelle plateforme VoIP pour le marché des affaires peut aussi prendre en charge les services résidentiels et les capacités des services par contournement, en plus des simples services VoIP pour le marché des affaires. Au fur et à mesure que nos services mobiles évolueront, nous continuerons d'évaluer les occasions de regrouper les technologies cloisonnées dans un seul environnement aux fins de la prestation de services de transmission de la voix. Nous examinons les occasions de rationaliser notre infrastructure existante de services de transmission de la voix afin de gérer les coûts. Nous prêtons par ailleurs une plus grande attention à la réduction des coûts liés aux services VoIP, et nous collaborons avec nos fournisseurs et nos partenaires afin de réduire la structure de coûts liée au déploiement des services VoIP.

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

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

*Atténuation des risques :* Nous avons quasi achevé la migration de notre plateforme d'intergiciels pour le service TV sur IP vers la plateforme Mediaroom de Microsoft en 2011, et nous continuons d'élargir la nouvelle plateforme. Nous atténuons le risque de mise en œuvre au moyen de nos architectures modulaires, de nos investissements dans les laboratoires, de nos partenariats avec des intégrateurs de systèmes, le cas échéant, d'essais par des membres du personnel, et de l'utilisation de matériel couramment utilisé dans le cadre de la mise en place de la plupart des autres services de télédiffusion sur IP en Amérique du Nord. Nous visons à nous assurer que la mise en place de nos services de télédiffusion sur IP soit partie intégrante d'un cadre ouvert qui s'intégrera à la stratégie globale de conversion une fois que les normes seront ratifiées et que les mises en œuvre courantes seront stabilisées, particulièrement avec les décodeurs. De plus, nous jouons un rôle actif au sein d'un certain nombre d'organismes de normalisation tels que MEF et IP Sphere, de manière à nous assurer que notre stratégie relative à l'infrastructure IP tire parti de la fonctionnalité axée sur les normes, dans le but de simplifier davantage nos réseaux.

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

Les services par contournement constituent une nouvelle catégorie de services offerts sur Internet et sont en concurrence directe avec les services de télévision payante traditionnels. Plus particulièrement, les services vidéo par contournement sont devenus la plus importante source de trafic sur Internet en Amérique du Nord. Les fournisseurs de services par contournement 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 :* Nous avons conçu un solide réseau IP qui n'a pas éprouvé de problèmes de congestion importants au cours de 2012. Cependant, au fur et à mesure que les fournisseurs de services par contournement lancent des services et offrent des services vidéo à plus haute résolution sur Internet, nous pourrions être obligés d'investir davantage dans le réseau afin de prendre en charge cette capacité, et d'élaborer de nouveaux modèles d'affaires et modèles réglementaires aux fins de nos relations d'affaires avec les fournisseurs de services par contournement.

## 10.3 Questions de réglementation

**Les changements à la réglementation pourraient avoir une incidence importante sur nos méthodes, nos coûts et nos produits opérationnels**

Nos services de télécommunications et de diffusion sont réglementés par la législation fédérale par le truchement du Conseil de la radiodiffusion et des télécommunications canadiennes (le « CRTC »), d'Industrie Canada et d'Héritage

Canada. Le CRTC s'est abstenu de réglementer les tarifs pour les services offerts dans des marchés concurrents, notamment les services 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 nos méthodes, nos coûts et nos produits opérationnels. Les priorités que le CRTC a annoncées relativement aux instances publiques et à ses autres initiatives jusqu'en 2015 incluent ce qui suit : l'examen des méthodes d'établissement des tarifs des services de gros (services réglementés), la mise en œuvre de l'interconnexion des réseaux téléphoniques, la mise en œuvre des décisions en matière d'intégration verticale, le vol d'appareils mobiles, les questions liées à l'accès aux services de télécommunications par des personnes ayant un handicap, et la mise en œuvre d'un système d'alerte public.

**Licences de radiocommunication réglementées par Industrie Canada**

Toutes les communications sans fil 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 sans fil de la voix et de données par téléphone cellulaire, au moyen de systèmes RMS (radio mobile spécialisée), RMSA (radio mobile spécialisée améliorée) et de services de communications personnelles (« SCP »), entre autres, nécessite une telle licence. Nos licences des SCP et de téléphonie cellulaire 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 nous estimions satisfaire dans l'ensemble aux conditions d'attribution de nos licences, rien ne garantit que les autorités considéreront que nous les avons toutes respectées ou qu'en cas de défaut de sa part, une exemption nous 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.

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

Le 14 mars 2012, le gouvernement fédéral du Canada a amorcé les consultations écrites visant à élaborer les règles concernant deux enchères de licences de spectre, ainsi que les modifications visant les restrictions à la propriété étrangère (se reporter à *Modifications aux restrictions à la propriété étrangère concernant les petites entreprises de télécommunications* ci-dessous). Industrie Canada prévoit tenir des enchères de licences de spectre concernant la bande de fréquence de 700 MHz, qui sont prévues pour le second semestre de 2013, et des enchères de licences de spectre concernant les bandes de fréquence de 2 500 à 2 690 MHz en 2014.

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

Outre les règles relatives aux licences de spectre concernant la bande de fréquence de 700 MHz, Industrie Canada a également annoncé qu'elle prévoit tenir des enchères de licences de spectre concernant les bandes de fréquence de 2 500 à 2 690 MHz en 2014. Ce spectre constitue du spectre de premier ordre pour les réseaux LTE en milieu urbain. À l'heure actuelle, ce spectre est principalement détenu par Rogers Communications et par Bell Canada, par l'entremise de leur partenariat avec Inukshuk pour les services à large bande fixes. En vertu des règles concernant les enchères, tous les participants seront assujettis à un plafond de fréquence de 40 MHz lorsqu'ils présenteront leurs soumissions concernant ce spectre dans chaque région où des licences sont octroyées. Dans les régions où les entreprises titulaires excèdent le plafond de spectre autorisé, elles ne seront pas tenues de renoncer au spectre existant qu'elles détiennent. Étant donné que Bell et Rogers contrôlent déjà des blocs importants de ce spectre, leur capacité à présenter des soumissions dans le cadre de ces enchères sera limitée si aucun dessaisissement de blocs existants ne se produit. Le plafond nous fournit une occasion d'accroître considérablement le spectre que nous détenons aux fins du réseau LTE, pour autant que nous réussissions à acquérir du spectre au cours des enchères. Toutefois, il n'existe aucune certitude que nous acquerrons tout le spectre désiré, selon le plafond établi.

Étant donné que l'issue de ces enchères futures est inconnue, nos dépenses d'investissement requises pour assurer le succès des soumissions, de même que la quantité de spectre que nous pourrons en fin de compte acquérir dans chaque région, demeurent incertaines.

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

Un certain nombre de provinces ont promulgué ou proposé des modifications aux lois visant la protection des consommateurs qui ont une incidence directe ou indirecte sur les conditions liées à la prestation de services sans fil. Les règles ne sont pas harmonisées, et nous, de même que les autres fournisseurs de services sans fil, pourrions être tenus d'engager d'importants coûts de conformité. En 2012, nous avons demandé au CRTC de prendre des mesures aux fins de la mise en place, à l'échelle nationale, de lignes directrices uniformes obligatoires.

Le 11 octobre 2012, le CRTC a publié l'Avis de consultation de télécom CRTC 2012-557, qui établit un code obligatoire portant sur la clarté et le contenu des contrats de services sans fil mobiles. Ce code vise à présenter une liste concise et claire des droits des consommateurs et des responsabilités des fournisseurs de services. Le CRTC a publié un code provisoire en janvier 2013, et l'audience qui doit débuter en février se soldera par l'élaboration d'un code pour les services sans fil à l'échelle nationale qui sera mis en œuvre plus tard en 2013 ou au début de 2014. Nous participons à cette instance et appuyons la mise en œuvre d'un code national pour les services sans fil par le CRTC, basé sur le code en place au Québec.

**Initiative concernant le vol d'appareils mobiles**

Le 8 novembre 2012, l'Association canadienne des télécommunications sans fil (l'« ACTS ») et les entreprises de services mobiles canadiennes ont annoncé la mise en œuvre d'une initiative visant à aider les organismes d'application de la loi à contrer le vol d'appareils mobiles. D'ici le 30 septembre 2013, le processus d'activation de tout appareil sans fil GSM (d'après l'anglais *global system for mobile communication*) ou LTE comprendra une vérification visant à confirmer que l'appareil n'a pas été signalé comme étant volé au Canada et dans certains autres pays. Cette fonction devrait également être disponible aux États-Unis d'ici novembre 2013, afin d'aider à protéger les clients partout en Amérique du Nord contre le vol d'appareils. De plus, le CRTC prévoit tenir une instance publique afin d'examiner cette question.

**Restrictions à la propriété étrangère**

Nous sommes assujettis aux restrictions à la propriété étrangère et aux restrictions sur le contrôle 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 nous croyions avoir agi en conformité avec les lois applicables, rien ne garantit qu'une décision future du CRTC, d'Industrie Canada ou d'Héritage Canada ou que des événements échappant à notre volonté ne feront pas en sorte que nous cessions d'être conformes à ces lois. Si cela devait se produire, la capacité de nos filiales d'exercer leurs activités en qualité d'entreprises canadiennes aux termes de la *Loi sur les télécommunications*, ou de maintenir, de renouveler ou d'obtenir des licences en vertu de la *Loi sur la radiocommunication* ou de la *Loi sur la radiodiffusion*, pourrait être compromise, et nos activités pourraient subir des conséquences défavorables.

Nous devons nous conformer aux restrictions de propriété d'actions avec droit de vote par des non-Canadiens établies par les lois canadiennes, notamment le Règlement sur la propriété et le contrôle des entreprises de télécommunications canadiennes, la *Loi sur les télécommunications* (collectivement, la réglementation sur les télécommunications), la *Loi sur la radiodiffusion* et la *Loi sur la radiocommunication*. Précisément, pour maintenir notre admissibilité à exploiter certaines de nos filiales qui sont des entreprises de télécommunications canadiennes en vertu de ces lois, le niveau de propriété d'actions ordinaires de TELUS par des non-Canadiens ne doit pas dépasser 33⅓ %, et nous ne devons pas autrement être contrôlés par des non-Canadiens. La réglementation sur les télécommunications donne à TELUS, qui est une société mère d'entreprises de télécommunications canadiennes, certains pouvoirs pour surveiller et contrôler le niveau de propriété de nos actions avec droit de vote par des non-Canadiens. Ces pouvoirs ont été incorporés dans les statuts de TELUS et ont été élargis pour permettre également la conformité en vertu de la *Loi sur la radiocommunication* et de la *Loi sur la radiodiffusion*. Ces pouvoirs comprennent le droit i) de refuser d'enregistrer le transfert d'actions avec droit de vote à une société non canadienne; ii) d'exiger qu'une société non canadienne vende toute action avec droit de vote; iii) de convertir des actions avec droit de vote en actions sans droit de vote; iv) de suspendre les droits de vote liés aux actions avec droit de vote selon l'ordre inverse d'enregistrement. Ainsi, en 2012, nous avons suspendu pendant un certain temps l'émission de numéros d'enregistrement dans les cas où des non-Canadiens ont acquis un nombre considérable d'actions ordinaires de TELUS et où le nombre d'actions détenues par des non-Canadiens se rapprochait du plafond prévu par les restrictions à la propriété étrangère. Par ailleurs, le CRTC a examiné nos procédures de surveillance en 2012, par suite d'une plainte présentée par Globalive. Le 5 décembre 2012, le CRTC a publié la Décision de télécom CRTC 2012-665, dans laquelle il rejette la demande d'examen de la propriété de TELUS présentée par Globalive.

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

Le 14 mars 2012, le gouvernement fédéral du Canada a annoncé qu'il compte lever les restrictions à la propriété étrangère s'appliquant aux entreprises de télécommunications dont les revenus annuels tirés de la prestation de services de télécommunications au Canada représentent moins de 10 % du total des revenus annuels, au sens où l'entend le CRTC, tirés de la prestation de services de télécommunications au Canada. Les modifications à la *Loi sur les télécommunications* ont subséquemment reçu la sanction royale et sont entrées en vigueur. Les plus petites entreprises de services mobiles et de services filaires peuvent ainsi réunir des capitaux étrangers pour financer la construction de leurs réseaux, leurs pertes opérationnelles et leurs soumissions dans le cadre des enchères de licences de spectre devant être tenues en 2013 ou en 2014. Ces modifications pourraient également entraîner le regroupement de plus petites entreprises de télécommunications ou encore un changement de contrôle à l'égard d'une ou de plusieurs entreprises de télécommunications de moindre envergure, qui formeraient alors une grande entreprise de télécommunications bien financée. Nous espérons que ces modifications aux restrictions à la propriété étrangère effectuées par le gouvernement fédéral constituent la première étape d'un processus qui se soldera par la libéralisation complète des restrictions au sein de l'industrie. Le récent assouplissement des restrictions à la propriété étrangère qui visent les « petites » entreprises de télécommunications ne s'applique pas aux entreprises de distribution de radiodiffusion.

**Entreprises de distribution de radiodiffusion**

Le CRTC nous a octroyé des licences aux fins de l'exploitation d'entreprises de distribution de radiodiffusion par la voie terrestre pour desservir plusieurs localités de la Colombie-Britannique et de l'Alberta (licences renouvelées en 2009 pour une deuxième période complète de sept ans) et de l'est du Québec (licence renouvelée en 2011 pour une deuxième période complète de sept ans). Nous détenons également une licence aux fins de l'exploitation d'un service national de vidéo sur demande (« VSD ») (licence renouvelée jusqu'au 31 août 2016). Notre stratégie consiste à grouper et à intégrer du contenu et des applications et à les rendre accessibles de manière à ce que nos abonnés puissent en profiter. Nous croyons qu'il n'est pas nécessaire d'être propriétaire du contenu, pour autant qu'il existe un processus de surveillance réglementaire approprié et en temps opportun afin d'éviter que les entreprises concurrentes intégrées verticalement ne jouissent d'une préférence indue.

***Plus importante intégration verticale***

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 Bell Canada Enterprises (« BCE ») du contrôle des services de programmation de CTVglobemedia (opération approuvée par le CRTC en mars 2011). Par ailleurs, Rogers Communications et Québecor continuent de détenir du contenu. L'acquisition proposée d'Astral Media par BCE annoncée en mars 2012 a été rejetée par le CRTC le 18 octobre 2012. Toutefois, le 19 novembre 2012, BCE et Astral ont de nouveau présenté une demande d'approbation au CRTC et reporté la date de clôture au milieu de 2013. Bell-Astral et le CRTC n'ont pas encore rendu cette demande publique. TELUS s'est opposée à la première tentative d'acquisition d'Astral Media par BCE car elle considère qu'une telle concentration de médias par une importante société de distribution nationale donnerait à BCE une domination trop importante dans le secteur de la radiodiffusion et entraînerait une baisse de la concurrence. TELUS prévoit s'opposer aux balises établies ou exiger des balises en matière de conduite anticoncurrentielle relativement à toute acquisition proposée future d'Astral Media par BCE ou par toute autre société de radiodiffusion intégrée verticalement. Le CRTC devrait prochainement annoncer son processus d'examen public, qui comprendra une audience publique visant à examiner en détail la demande qui a été présentée de nouveau.

***Décisions de politique du CRTC et procédures de mise à exécution***

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. Nous sommes membres du Canadian Independent Distributors Group (« CIDG »), qui a déposé une demande d'audience pour la résolution d'un différend concernant la distribution des services spécialisés de télévision contrôlés par Bell Média Inc.

Le 5 avril 2012, le CRTC a publié la Décision de radiodiffusion CRTC 2012-208, dans laquelle il énonce ses décisions et ses attentes à l'égard des points suivants : l'assemblage des services de programmation visant à améliorer le choix du consommateur tout en assurant que les objectifs de la *Loi sur la radiodiffusion* sont atteints; la tarification incitative; les droits de diffusion non linéaires à des conditions raisonnables sur le plan commercial; l'arbitrage de l'offre finale pour fixer les tarifs. Le CRTC a également indiqué qu'il vaut mieux permettre aux parties d'en arriver à un règlement négocié sur des bases commerciales, avant le processus d'arbitrage de l'offre finale.

Nous n'avons pas réussi à négocier une convention de renouvellement concernant la distribution des signaux de Bell Média. Les demandes d'arbitrage concernant les offres finales et les répliques aux observations ont été présentées au CRTC en juin 2012. Le 20 juillet 2012, le CRTC a publié la Décision de radiodiffusion CRTC 2012-393 et a choisi notre offre finale plutôt que celle de Bell Média. Le Conseil a ordonné aux parties de signer notre entente d'affiliation dans un délai de cinq jours. Le CRTC a reconnu que notre offre fournit aux consommateurs davantage de choix et de souplesse et qu'elle comprend des éléments innovateurs. En particulier, nos clients continueront de pouvoir décider s'ils désirent la programmation sportive et ils ne seront pas obligés de s'abonner à cette programmation dans le cadre du forfait Base numérique.

Bien que nous nous réjouissions que le CRTC ait choisi notre offre finale, qui cadre avec les politiques adoptées dans la Politique réglementaire de radiodiffusion CRTC 2011-601, le libellé de la décision ne fournit qu'un faible engagement quant à la mise à exécution des balises réglementaires. En vertu du cadre réglementaire relatif à l'intégration verticale, nous avons déposé une nouvelle plainte contre Corus Entertainment Inc. en septembre 2012, qui concerne le refus d'avoir accès au contenu de son service Movie Central/HBO Canada aux fins du service OPTIK à emporter de TELUS, bien que Corus ait permis à ses entreprises de distribution connexes, Shaw Cable et Shaw Direct, d'accéder à ce même contenu. Nous avons demandé que le Conseil applique la nouvelle règle interdisant les lancements « en primeur » (article 6.3 du Règlement sur la télévision payante). Le 27 novembre 2012, le CRTC a publié la Décision de radiodiffusion CRTC 2012-645, dans laquelle il conclut malheureusement que Corus Entertainment n'a pas enfreint le Règlement sur la télévision payante en offrant du contenu de Movie Central/HBO Canada à Shaw avant de le fournir à TELUS.

Si les balises concernant l'intégration verticale ne sont pas appliquées de manière stricte au moment opportun, il existe un risque que des concurrents intégrés verticalement qui détiennent à la fois du contenu de radiodiffusion et des 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 nous pénalisent autrement en attirant et en fidélisant des abonnés de nos services mobiles ou de notre service Télé OPTIK.

*Atténuation des risques en matière de réglementation :* Nous avons préconisé la mise en œuvre d'un code national de protection des consommateurs de services sans fil par le CRTC, afin de réduire les coûts de conformité et de normaliser les conditions liées à la prestation de services.

En ce qui concerne les restrictions à la propriété étrangère, nous continuons de préconiser et de favoriser la mise en œuvre par le gouvernement, de manière symétrique, de règles régissant la propriété étrangère visant les télécommunications et la distribution de radiodiffusion. En ce qui a trait à la propriété étrangère d'actions ordinaires de TELUS, nous avons mis en place des contrôles fiables et efficaces pour s'assurer que les niveaux de propriété étrangère sont respectés, à l'aide d'un système de réservation et de déclaration. De plus, nous disposons de certains recours en vertu de la *Loi sur les télécommunications*, qui sont pris en considération dans les statuts de TELUS et dont nous pouvons nous prévaloir en vertu de ces statuts.

En ce qui concerne la distribution de contenu de radiodiffusion, nous favorisons l'application d'une symétrie en vertu de la *Loi sur la radiodiffusion*, qui permet de s'assurer que tous les consommateurs canadiens continuent de bénéficier d'un accès équitable au contenu de radiodiffusion, quel que soit le distributeur ou la plateforme de leur choix. Selon nous, tant que le contenu est réglementé de manière à assurer l'atteinte d'objectifs culturels, cette position est au mieux des intérêts de toutes les entreprises de télécommunications et de leurs clients. Nous continuons de préconiser la mise en œuvre de la politique du CRTC en matière d'intégration verticale et nous continuerons de préconiser l'application judicieuse d'autres politiques et d'autres balises, au besoin.

## 10.4 Ressources humaines

Notre succès repose sur les compétences, l'expérience et l'engagement des membres de notre 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 de mesures permanentes de réduction des coûts, pourrait avoir une incidence défavorable sur notre croissance, nos activités et notre rentabilité.

En raison de l'élargissement de la concurrence dans l'industrie des télécommunications, nous nous attendons à ce que le risque lié au maintien de l'effectif continue d'être élevé en 2013. Nous nous efforçons 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. Le risque que se produise une baisse future du cours des actions de TELUS pourrait avoir une incidence défavorable sur l'efficacité des incitatifs à moyen et à long terme visant à fidéliser le personnel, qui sont versés sous forme de rémunération fondée sur des actions.

*Atténuation des risques :* Notre programme de rémunération et d'avantages du personnel vise à appuyer notre culture axée sur l'excellence du rendement et il se fonde à la fois sur le marché et le rendement. Il comporte :

- un salaire de base concurrentiel;
- des primes de rendement versées aux employés qui sont directement liées à notre rentabilité ainsi qu'aux résultats individuels et résultats opérationnels de la société;
- une rémunération fondée sur des actions offerte aux employés admissibles;
- un régime d'achat d'actions à l'intention des employés de TELUS, qui est offert à tous les employés à temps plein et à temps partiel au Canada.

Les primes de rendement à moyen et à long terme (rémunération fondée sur des 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 au cours des trois dernières années a augmenté l'efficacité de ces incitatifs visant à fidéliser le personnel. Au besoin, nous poursuivons la mise en œuvre de solutions ciblées visant à retenir les membres du personnel possédant des compétences rares sur le marché. Nous offrons également un programme d'avantages du personnel aux termes duquel les employés peuvent choisir les composantes soins de santé, bien-être, mode de vie et retraite qui conviennent le mieux à leurs besoins individuels et aux besoins de leur famille.

En assurant le caractère concurrentiel de notre programme de rémunération et d'avantages du personnel, nous cherchons à attirer et à retenir du personnel clé. En ce qui concerne le programme continu de gestion des coûts, nous espérons gérer le degré d'engagement grâce à des communications directes et franches avec tous les membres du personnel. En 2012, l'indice de participation des employés a augmenté de 10 points, ce qui constitue un indicateur positif; à l'exercice précédent, il avait augmenté de 13 points. Selon la direction, ceci 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 de nos réseaux mobiles et filaires améliorés.

Nous prévoyons continuer de nous pencher sur d'autres facteurs non monétaires qui sont clairement liés à l'engagement du personnel, soit :

- la gestion du rendement;
- les perspectives de carrière;
- la formation et le perfectionnement;
- la reconnaissance;
- le programme Styles de travail (qui facilite le travail à domicile ou dans d'autres emplacements).

## 10.5 Risques liés aux processus

**Systèmes et processus**

Nous avons mis en œuvre de nombreuses initiatives complexes visant à modifier nos systèmes et nos processus. Il n'existe aucune certitude que la mise en œuvre de l'ensemble des initiatives de conversion de nos systèmes et modification des processus, y compris celles requises pour tenir compte des modifications apportées aux régimes de taxe de vente provinciaux, sera couronnée de succès, ni que nous disposerons de la main-d'œuvre qualifiée nécessaire pour mener à terme les principales initiatives prévues en 2013 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, nous nous efforçons d'établir les priorités liées au développement de systèmes d'une manière optimale. Dans le cadre de notre démarche aux fins de la gestion des projets, nous appliquons un processus d'établissement des risques rigoureux ainsi que des plans d'urgence, et nous assurons une gestion complète de la portée du projet, du contrôle des changements, des ressources et de la qualité. Pour établir l'assurance de la qualité de la solution, nous devons procéder à des essais exhaustifs au chapitre de la fonctionnalité, de la performance et de la garantie à l'égard des produits opérationnels, et nous devons tirer parti des leçons retenues. Par ailleurs, nous nous efforçons dans bien des cas de nous assurer que nos processus de planification aux fins de la poursuite des activités sont en place et que notre centre des opérations d'urgence est bien préparé avant de procéder à d'importantes conversions des systèmes.

**Contrats d'entreprise de grande envergure**

Notre efficacité opérationnelle et nos résultats 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 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. Nous pourrions également être limités par l'effectif disponible, par les ressources informatiques et par la collaboration des fournisseurs de services existants, ce qui pourrait limiter le nombre de contrats importants pouvant être mis en œuvre au cours d'une période donnée ou accroître notre coût lié à ces mises en œuvre.

*Atténuation des risques :* Nous avons acquis de l'expérience en ce qui a trait à la mise en œuvre de nombreux contrats d'entreprise d'envergure au cours des dernières années et nous prévoyons continuer de nous consacrer à la mise en œuvre d'autres contrats d'entreprise de grande envergure obtenus récemment. Nous prévoyons continuer d'être sélectifs quant aux nouveaux contrats de grande envergure pour lesquels nous soumissionnerons et de nous concentrer sur le marché des PME.

Nous appliquons des pratiques standards de l'industrie aux fins de la gestion rigoureuse des projets; nous avons notamment recours à un processus de gouvernance et de surveillance des projets par les cadres dirigeants; nous utilisons des ressources, des outils et des processus de soutien appropriés aux fins des projets; nous procédons à des évaluations proactives des risques liés aux projets et formulons des plans afin d'atténuer ces risques. Nous effectuons également des examens indépendants des projets et des vérifications internes, afin de faciliter le suivi des progrès accomplis et de cerner les questions susceptibles de nécessiter 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 notre programme d'efficacité opérationnelle, nous entreprenons chaque année diverses activités de consolidation, de rationalisation et d'intégration opérationnelle, qui visent à accroître notre productivité opérationnelle et notre compétitivité. Il 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 :* Nous surveillons et gérons étroitement les changements organisationnels par l'entremise de la fonction de transformation de l'entreprise, en tirant parti de l'expertise, des connaissances et des 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 nos activités à l'échelle internationale présente des risques uniques pour nous, y compris des risques propres au pays (tels que des régimes politiques, juridiques et réglementaires différents et des valeurs culturelles différentes), une absence de diversité au chapitre des emplacements géographiques, la concentration de la clientèle, les différents régimes d'imposition, les défis que posent différentes infrastructures et ceux liés à la sécurité, les risques liés aux catastrophes naturelles et la fréquence à laquelle celles-ci se produisent, ainsi que le recours à des processus liés aux systèmes qui peuvent être appliqués à divers fuseaux horaires et pays et à diverses cultures. Il n'existe aucune certitude que les initiatives à l'échelle internationale et les efforts visant à atténuer les risques procureront les avantages et les efficacités prévus, ni que d'importantes difficultés ne découleront pas de la combinaison d'équipes de direction et de cultures différentes, facteurs qui pourraient avoir une incidence défavorable sur les résultats opérationnels et les résultats financiers.

*Atténuation des risques :* Notre stratégie vise à améliorer la diversité et la répartition géographique de nos activités, ainsi que notre clientèle et la conduite des activités d'impartition des processus d'affaires. Nous avons élargi nos activités au-delà des Philippines pour inclure des établissements situés en Europe, en Amérique centrale, dans la région des Caraïbes et aux États-Unis. L'expansion continue des activités à l'échelle internationale nous fournit une plus grande diversité géographique, répartit les risques d'ordre politique entre les pays étrangers, nous donne la capacité voulue pour servir nos clients dans différentes langues et dans différents fuseaux horaires et nous permet de transférer nos activités en cas d'urgence, grâce à notre plan de redondance des réseaux et à notre plan d'urgence. Nous continuons à collaborer avec les membres de notre groupe à l'échelle internationale afin d'accroître nos 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 nous assurer que les contrôles internes sont mis en œuvre, soumis à des tests et maintenus et qu'ils font l'objet d'une surveillance.

**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 :* Nous possédons 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 de nos processus d'affaires et cherche à préserver les qualités uniques des activités acquises. Les activités d'intégration postfusion prévoient un processus d'analyse et de

planification stratégiques avant la conclusion de l'opération; une fois l'opération conclue, l'équipe procède à la mise en œuvre du plan. Les plans initiaux font l'objet de réévaluations et d'évaluations régulières en fonction des commentaires en temps opportun fournis par les équipes responsables de l'intégration.

**Protection des données**

Certaines de nos initiatives au titre de l'efficacité opérationnelle se fondent sur la délocalisation de processus internes vers des partenaires au pays et à l'étranger. Pour qu'elles soient efficaces, les activités de délocalisation exigent que nous donnions accès à nos données. L'accès à distance à nos données pourrait entraîner la perte de données, la compromission de données ou l'accès à celles-ci par des tiers susceptibles de s'en servir à des fins inappropriées, ce qui risque d'avoir une incidence défavorable sur notre position concurrentielle, nos résultats financiers et notre marque.

*Atténuation des risques :* Une composante essentielle de notre stratégie vise à faire en sorte que les données résident dans nos installations au Canada et à déployer l'infrastructure requise pour prendre en charge la connectivité des partenaires afin de leur permettre de visualiser nos systèmes. Nos partenaires extraterritoriaux visualisent les données à distance sans que celles-ci n'aient besoin d'être stockées dans leurs systèmes localement.

Une autre composante essentielle de notre stratégie concerne la conformité aux normes PCI (d'après l'anglais *payment card industry*) du secteur des cartes de paiement, un ensemble de normes rigoureuses qui 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. Nous maintenons ces fonctionnalités conformément au programme continu de certification PCI.

**Coentreprise immobilière (Jardin TELUS)**

Les risques liés à la coentreprise immobilière comprennent les dépassements de coûts potentiels liés aux travaux de construction, les risques financiers, les risques d'atteinte à la réputation et, en ce qui concerne la composante immeuble commercial de la coentreprise, les risques liés à l'occupation des locaux. Il n'existe aucune certitude que le projet Jardin TELUS sera mené à terme conformément au budget ou au calendrier établi, ni que les engagements locatifs prévus se concrétiseront. En conséquence, nous sommes exposés aux risques liés aux pertes sur placements et aux montants des prêts, advenant le cas où le plan d'affaires du projet ne serait pas mené à terme avec succès, ainsi qu'aux risques d'atteinte à la réputation advenant le cas où le projet ne serait pas d'aussi haute qualité que ce qui est prévu (soit la norme LEED).

*Atténuation des risques :* Nous avons mis sur pied une coentreprise avec des filiales de Westbank Holdings Ltd., un promoteur de premier plan d'importants projets immobiliers résidentiels et commerciaux, aux fins de l'aménagement de Jardin TELUS. Westbank apporte une expertise considérable en gestion efficace de projets d'aménagement d'une portée et d'une ampleur analogues à celles de Jardin TELUS. Les unités de la tour d'habitation en copropriété ont en grande partie été vendues avant que les travaux de construction ne débutent, et des dépôts additionnels seront exigibles au fur et à mesure que les travaux de construction progresseront. Le volet commercial du projet a obtenu d'importants engagements locatifs de notre part et d'un autre important locataire avant que les travaux de construction ne débutent, et des engagements relatifs à plus de la moitié de la superficie locative avaient été obtenus en février 2013. Le succès du volet commercial dépendra des autres engagements locatifs obtenus dans le futur, du marché locatif futur en ce qui a trait à la demande pour des locaux et aux taux de location de locaux pour bureaux de première qualité à Vancouver, ainsi que des dépassements de coûts potentiels liés aux travaux de construction. Les risques liés aux dépassements budgétaires pour les projets résidentiel et commercial sont atténués au moyen de contrats d'approvisionnement prévoyant des prix fixes, par une gestion de projet éclairée, et par une assurance contre certains risques.

## 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 à notre plan d'affaires et à notre croissance**

Des facteurs de risque tels que les perturbations dans les marchés financiers, les craintes liées à la crise de la dette souveraine en Europe, la multiplication des règlements sur la capitalisation bancaire, la réduction du nombre de prêts alloués en général, ainsi que le nombre moindre de banques à charte canadiennes actives en raison d'une baisse d'activités ou de regroupements pourraient réduire 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 notre capacité d'effectuer des investissements stratégiques et de financer nos dépenses d'investissement continues.

*Atténuation des risques :* Nous pourrions financer nos besoins en capital futurs au moyen de fonds autogénérés, d'emprunts au titre de la tranche inutilisée de notre facilité de crédit bancaire, de l'utilisation de créances clients titrisées ou de papier commercial, ou de l'émission de titres de créance ou de participation. Au 31 décembre 2012, nous pouvions émettre un montant de 2 milliards de dollars de titres de créance ou de participation en vertu d'un prospectus préalable de base, en vigueur jusqu'en novembre 2013. Nous sommes d'avis que le respect de nos politiques financières et les notations du crédit de première qualité qui en résultent, conjugués aux efforts déployés pour maintenir des relations constructives avec les banques, les investisseurs et les agences de notation, continuent à contribuer à nous donner un accès raisonnable aux marchés financiers.

Notre facilité de crédit de 2 milliards de dollars arrivera à échéance le 3 novembre 2016. À la fin de 2012, un montant de 1,8 milliard de dollars était disponible au titre de cette facilité. Cette facilité nous permet de continuer à atteindre l'un de nos 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 partie à une convention conclue avec une fiducie de titrisation sans lien de dépendance, en vertu de laquelle elle peut vendre une participation dans certaines de ses créances clients, pour un produit maximal de 500 millions de dollars dont une tranche de 100 millions de dollars était disponible au 31 décembre 2012.

**Capacité à refinancer les dettes arrivant à échéance**

Au 31 décembre 2012, les seuls titres de créance à long terme importants arrivant à échéance en 2013 sont les billets à 5,00 % d'un montant de 300 millions de dollars échéant en juin. Par ailleurs, nous prévoyons participer aux enchères de licences de spectre devant avoir lieu en 2013 et nous devrons financer toute acquisition de spectre effectuée. Nous avons recours à un programme de papier commercial (d'un montant maximal de 1,2 milliard de dollars), qui nous permet d'avoir accès à du financement actuellement à faible coût. Au 31 décembre 2012, nous avions émis du papier commercial pour un montant de 245 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 2012, nous avons refinancé des billets à 4,50 % d'un montant de 300 millions de dollars arrivés à échéance en mars, à l'aide de papier commercial à des taux raisonnables et, en décembre, nous avons émis des billets à 3,35 % d'un montant de 500 millions de dollars arrivant à échéance le 15 mars 2023 et avons utilisé le produit de l'émission pour réduire l'encours du papier commercial.

Notre programme de papier commercial est entièrement adossé à la facilité de crédit échéant en 2016. Il se pourrait que nous émettions d'autres titres de créance à long terme pour refinancer les billets au montant de 300 millions de dollars arrivant à échéance en juin 2013 et les acquisitions possibles de spectre, et nous nous attendons à ce que nos facilités de

crédit inutilisées soient suffisantes pour nous permettre de refinancer ces billets et d'acquérir du spectre sans devoir accéder aux marchés des titres de créance à long terme. Au 31 décembre 2012, notre dette à long terme était de 6,26 milliards de dollars, et les échéances de cette dette s'échelonnent entre 2013 et 2025 (se reporter à la *rubrique 4.3* en ce qui concerne les échéances relatives au capital de la dette).

**Une baisse des notations du crédit de TELUS pourrait avoir une incidence sur notre coût du capital et sur notre accès à des capitaux**
Une baisse des notations du crédit de TELUS ou de TCI pourrait avoir une incidence sur notre coût du capital et sur notre accès à des capitaux. Rien ne garantit que nous pourrons maintenir ou améliorer nos notations du crédit actuelles.

*Atténuation des risques :* Nous cherchons à maintenir des notations du crédit se situant entre BBB+ et A–, ou l'équivalent. Les quatre agences de notation chargées d'évaluer TELUS accordent actuellement des notations qui sont conformes aux notations visées, et des perspectives ou tendances stables et elles ont aussi confirmé ces notations. Nous avons mis en œuvre des politiques financières qui nous aident à maintenir ou à améliorer nos notations du 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 notre capacité à investir dans des activités ou à réduire notre dette**
Nous nous attendons à générer des flux de trésorerie disponibles se situant entre 1,2 milliard de dollars à 1,4 milliard de dollars en 2013, après avoir engagé des dépenses d'investissement d'environ 1,95 milliard de dollars. Les flux de trésorerie disponibles ne tiennent pas compte des dépenses engagées aux fins de l'acquisition de licences de spectre, comme ce pourrait être le cas aux prochaines enchères devant avoir lieu au second semestre de 2013 (se reporter à la définition des flux de trésorerie disponibles présentée à la *rubrique 11.2*). Les flux de trésorerie disponibles serviront notamment à verser des dividendes à nos actionnaires. Même si nous nous attendons à ce que les flux de trésorerie prévus soient plus que suffisants pour satisfaire nos besoins actuels et respecter notre politique financière, notre capacité d'investir dans nos activités pour assurer notre croissance future pourrait s'en trouver limitée. La hausse de l'impôt en trésorerie en 2013, la capitalisation des régimes de retraite à prestations définies et les hausses des taux d'imposition des sociétés dans l'avenir réduiront les flux de trésorerie après impôt que nous aurions autrement pu utiliser afin de fournir un rendement du capital investi à nos actionnaires. Si les résultats réels diffèrent de nos attentes, rien ne garantit que nous ne devrons pas modifier nos plans de financement, y compris notre intention de verser des dividendes selon le ratio de distribution cible.

*Atténuation des risques :* Notre conseil d'administration examine le taux de dividende chaque trimestre, en fonction de nombreux facteurs incluant une ligne directrice à l'égard du ratio de distribution cible. À la suite de ces examens, nous avons annoncé en 2011 et en 2012 quatre des six hausses semestrielles de dividendes prévues jusqu'en 2013. Les hausses de dividendes, qui sont normalement déclarées en mai et en novembre, se situent autour de 10 % annuellement et ne sont pas nécessairement représentatives des hausses de dividendes ultérieures à 2013. En se fondant sur les hausses annoncées du dividende le 27 février 2013 et les 326 millions d'actions en circulation, le montant total des paiements de dividende s'élèverait à environ 835 millions de dollars en 2013.

L'application d'IAS 19, *Avantages du personnel* (modifiée en 2011), à l'exercice 2013 entraînera une réduction hors trésorerie de notre bénéfice (se reporter à la *rubrique 8.2*, *« Faits nouveaux concernant les méthodes comptables »*). En conséquence, le conseil d'administration a approuvé la modification de notre ligne directrice à l'égard du ratio de distribution cible, qui était de 55 % à 65 % et est passée à 65 % à 75 % des bénéfices prévisibles nets, sur une base prospective, avec prise d'effet pour les dividendes déclarés après le 1er janvier 2013.

**Instruments financiers**
Nos instruments financiers et la nature des risques de crédit, de liquidité et de marché auxquels ces instruments pourraient être assujettis sont décrits à *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**
Nos activités sont complexes, et les interprétations, les règlements et les lois liés à l'impôt s'appliquant à nos activités sont constamment susceptibles de changer. Qui plus est, la mise en œuvre de nouvelles lois revêt en soi un caractère complexe, notamment en ce qui a trait à l'exécution mettant en cause plusieurs systèmes et aux interprétations relatives à l'application de nouvelles règles à des transactions, produits et services précis. Nous percevons et versons des montants importants de taxes à la consommation, telles que les taxes de vente et d'utilisation, les taxes de vente harmonisées (« TVH »), la taxe sur les produits et services (« TPS »), les taxes de vente provinciales (« TVP ») et des taxes à valeur ajoutée, à diverses autorités fiscales. Les mesures prises par certaines provinces canadiennes ont entraîné d'importants changements à cet égard. Par suite du référendum tenu en 2011, le gouvernement de la Colombie-Britannique a décidé de rétablir son régime de taxe de vente provinciale avec prise d'effet le 1er avril 2013, ce qui nous force à modifier 76 systèmes, initiative qui nécessite la participation d'environ 300 membres de notre équipe. Nous modifions également nos systèmes de manière à tenir compte des changements relatifs à l'harmonisation de la taxe de vente provinciale au Québec (« TVQ »), qui ont prise d'effet le 1er janvier 2013, ainsi que du remplacement à l'île-du-Prince-Édouard de la TVP et de la TPS par une TVH, avec prise d'effet le 1er avril 2013. Le coût total estimatif de ces modifications se situe entre 10 millions de dollars et 11 millions de dollars.

Nous comptabilisons et payons des centaines de millions de dollars en impôt sur le résultat et avons également des passifs d'impôt différé importants et des charges d'impôt importantes. Les montants d'impôt sur le résultat sont basés sur les estimations que nous formulons au moyen de méthodes comptables qui prévoient la comptabilisation de l'avantage relatif à une position fiscale lorsqu'il est plus probable qu'improbable que le choix final du traitement comptable de la position fera en sorte que l'économie sera réalisable. 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 2013 »*, nous prévoyons effectuer des paiements d'impôt en trésorerie, déduction faite des économies, d'environ 390 millions de dollars à 440 millions de dollars en 2013. Le taux d'imposition combiné prévu par la loi devrait être entre 25 % à 26 % pour 2013. Ces prévisions pourraient varier si des modifications sont apportées aux interprétations, aux règlements, aux lois ou à la jurisprudence.

Le moment auquel a lieu la monétisation des actifs d'impôt différé est incertain, car il dépend de notre bénéfice futur et d'autres événements. Les montants de passifs d'impôt différé sont eux aussi incertains, car ils se fondent sur les taux d'imposition futurs pratiquement en vigueur qui ont alors prise d'effet et qui peuvent être modifiés par les gouvernements. Les montants des paiements d'impôt en trésorerie et des passifs d'impôt différé se basent également sur la composition prévue de nos produits opérationnels tirés de nos diverses activités, laquelle est susceptible de changer.

Les activités de vérification et de révision de l'Agence du revenu du Canada et des autorités fiscales d'autres provinces ou territoires ont une incidence sur le calcul définitif des montants réels des taxes à la consommation à payer ou à recevoir, de l'impôt sur le résultat à payer ou à recevoir, des passifs d'impôt différé et de la charge d'impôt sur le résultat. En conséquence, il n'existe aucune certitude que les taxes ou les impôts seront exigibles comme il était prévu, ni que le montant ou le moment de la réception de ces actifs d'impôt, ou leur utilisation, seront semblables à ceux actuellement prévus. En se basant sur notre expérience, nous sommes d'avis que les autorités fiscales assurent généralement un suivi plus rigoureux des questions fiscales perçues et qu'elles ont accru leurs ressources à ces fins. L'incertitude liée à l'économie et les déficits gouvernementaux n'ont fait qu'exacerber la situation.

Afin de fournir des solutions exhaustives à nos clients canadiens qui exercent des activités dans des pays étrangers, nous avons conclu d'autres accords aux fins de la prestation de services dans ces pays. Ces activités, de même que l'impartition de certains processus d'affaires, se sont traduites par une plus grande présence aux États-Unis, au Royaume-Uni, aux Philippines, au Guatemala, au El Salvador, à la Barbade, en Inde, en Roumanie et en Bulgarie, et ont accru notre exposition à divers régimes fiscaux.

En règle générale, chacun de ces pays a ses particularités sur le plan fiscal (notamment la taxe à valeur ajoutée, la taxe sur les recettes brutes ou l'impôt sur le résultat), ses lois et conventions fiscales avec le Canada, 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. Nos activités d'expansion à l'étranger ont par conséquent accru le risque d'ordre fiscal auquel nous sommes exposés, tant d'un point de vue financier que de celui de notre réputation.

*Atténuation des risques :* Nous avons mis en œuvre une politique exhaustive en matière de code de conduite fiscal et de gestion des risques que notre conseil d'administration a adoptée. Cette politique énonce les principes qui sous-tendent et qui orientent le rôle des membres de l'équipe, leurs responsabilités, 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, nous avons 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. Nous avons également une équipe mondiale de professionnels chevronnés qui possède des connaissances sur les lois fiscales aux États-Unis et dans d'autres pays, et nous avons par ailleurs recours aux services de conseillers externes situés aux États-Unis et dans d'autres pays, qui nous 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 résultat 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 TELUS procède à un examen continu de nos transactions significatives, dans le cadre duquel il évalue les transactions inhabituelles ou les transactions non récurrentes en se fondant sur diverses perspectives axées sur les risques. Les risques d'ordre fiscal liés aux transactions sont communiqués régulièrement à un conseiller fiscal qui les réévalue afin de vérifier les évaluations initiales des risques qui en ont été faites. Les conseillers fiscaux externes examinent régulièrement les transactions importantes et celles d'envergure internationale, et nous pouvons également faire appel à d'autres tiers conseillers pour obtenir leur point de vue sur l'exigibilité de l'impôt. En 2012, nous avons mené à terme la deuxième phase de notre programme à l'échelle de l'entreprise, de manière à examiner notre structure, nos systèmes et nos 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 notre expansion internationale. Nous continuons d'examiner et de surveiller nos activités d'expansion à l'étranger de manière à pouvoir prendre les mesures voulues pour nous conformer aux obligations d'ordre réglementaire, juridique et fiscal. Au besoin, nous retenons les services de conseillers externes afin d'obtenir leur avis ainsi que leur aide pour préparer ou revoir nos déclarations fiscales, aux fins de la conformité aux lois fiscales, dans tous leurs aspects significatifs, dans les pays autres que le Canada où nous effectuons des transactions importantes. Notre fonction interne de fiscalité 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 notre équipe peut avoir une incidence défavorable sur notre productivité ainsi que sur les coûts liés aux programmes d'avantages du personnel.

*Atténuation des risques :* Pour réduire au minimum les absences en milieu de travail, nous favorisons une démarche globale et proactive à l'égard de la santé des membres de notre équipe en offrant des programmes 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, nous disposons de programmes de longue date visant à fournir de la formation et de l'orientation aux membres de notre équipe, ainsi qu'aux entrepreneurs et fournisseurs qui ont accès à nos installations. 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 par les appareils de téléphonie mobile et les tours de téléphonie mobile**

Les téléphones cellulaires et les tours de téléphonie cellulaire émettent des champs magnétiques de radiofréquences non ionisants. Bien que ces champs ne génèrent pas assez d'énergie pour rompre des liaisons chimiques ou entraîner une ionisation dans le corps humain et que leur seul effet biologique connu soit la chaleur, une étude épidémiologique internationale effectuée en 2010 démontre que l'utilisation intensive à long terme d'appareils de téléphonie mobile est liée à un type de cancer du cerveau (gliome); toutefois, certaines limitations dans le cadre de l'étude n'ont pas permis l'établissement d'une interprétation causale. D'autres études épidémiologiques, y compris celles concernant les tours de téléphonie cellulaire, n'ont pas confirmé cette association. Par ailleurs, des études en laboratoire et des études concernant le cancer chez les animaux n'ont trouvé aucune preuve que les champs de radiofréquences élevées sont cancérigènes ou endommagent l'ADN.

En mai 2011, le Centre international de Recherche sur le Cancer (« CIRC ») a classé les champs électromagnétiques de radiofréquences comme étant potentiellement cancérigènes pour les humains, mais le hasard, les biais et les facteurs confusionnels n'ont pas pu être raisonnablement écartés. Le CIRC a également demandé que d'autres études concernant l'utilisation intensive à long terme des appareils de téléphonie mobile soient faites. Le classement des éléments considérés comme étant potentiellement cancérigènes comprend 275 éléments tels que le café et le nickel.

Bien que les preuves que des risques de cancer existent soient loin d'être concluantes, le CIRC et Santé Canada ont avisé les utilisateurs de cellulaires préoccupés par la question qu'ils peuvent prendre des mesures de prévention pratiques pour réduire leur exposition aux émissions de radiofréquences, en limitant la durée de leurs appels au moyen de téléphones cellulaires, en utilisant des appareils mains libres, en remplaçant leurs appels par la messagerie textuelle et en réduisant l'exposition de leurs enfants aux émissions de radiofréquences.

Il n'y a aucune garantie que les futures études sur la santé, la réglementation gouvernementale ou les préoccupations des consommateurs relativement aux effets sur la santé des émissions de radiofréquences n'auront pas d'incidences défavorables sur nos activités ni sur nos perspectives. Par exemple, les appréhensions du public ou des mesures gouvernementales pourraient réduire la croissance du nombre d'abonnés et l'utilisation des services et augmenter les coûts par suite de modifications apportées aux appareils, du déplacement

de pylônes de transmission mobile, de la prise en compte d'un plus grand nombre d'exigences juridiques et de poursuites en responsabilité liées aux produits pouvant survenir.

*Atténuation des risques :* Industrie Canada est responsable de l'établissement de limites de sécurité liées aux niveaux de transmission des dispositifs radio. Nous sommes d'avis que les appareils que nous vendons, de même que nos tours de communications sans fil et les autres appareils connexes, répondent à toutes les normes de sécurité applicables établies par les gouvernements du Canada et des États-Unis. Nous continuons de surveiller les nouvelles études qui sont publiées, les règlements gouvernementaux et les préoccupations des consommateurs concernant l'incidence des émissions de radiofréquences sur la santé.

**Inquiétudes à l'égard des questions touchant la contamination de propriétés**

Pour exercer nos activités, nous possédons ou louons 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. Des déversements ou des émissions provenant de ces systèmes se sont occasionnellement produits au cours des dernières années, mais une part importante de ce risque est liée à la décontamination des sites par d'anciennes pratiques de notre part ou par les propriétaires précédents. Nos risques environnementaux n'ont pas changé de façon importante en 2012. Même si nous prenons des mesures proactives pour reconnaître et atténuer les risques environnementaux et avons recours à un système de gestion environnementale solide fondé sur la norme ISO 14001:2004, rien ne garantit que des incidents environnementaux précis n'auront aucune incidence sur nos activités dans l'avenir.

*Atténuation des risques :* Les risques environnementaux auxquels nous sommes exposés sont considérés comme étant non significatifs pour nos résultats financiers, mais ils sont stratégiquement importants du point de vue de la responsabilité d'entreprise. Une piètre performance au chapitre de l'environnement ou une atténuation inefficace du risque environnemental pourrait avoir des incidences défavorables sur le plan juridique et en ce qui concerne la marque et les relations avec la collectivité. Notre système de gestion environnementale 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, nous avons 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 nous sommes exposés et sur les mesures prises pour atténuer ces risques sont présentés dans notre rapport sur la responsabilité sociale de l'entreprise, sur notre site Web (telus.com/csr).

**Inquiétudes à l'égard du changement climatique**

Le point de vue général du milieu scientifique est que les sources anthropiques de gaz à effet de serre telles que les émissions d'équivalent $CO_2$ accélèrent probablement la vitesse à laquelle le changement climatique se produit à l'échelle mondiale. Ce changement constitue un risque qui pourrait influer sur nos activités commerciales. Nous estimons que le niveau de nos émissions en 2012 sera semblable à celui enregistré en 2011, soit environ 375 000 tonnes. Nous publierons les données finales totales pour 2012 dans notre rapport sur la responsabilité sociale de l'entreprise de 2012.

*Atténuation des risques :* En 2010, nous avons annoncé notre stratégie liée au changement climatique, qui comporte une composante atténuation visant la réduction de notre consommation d'énergie et de nos émissions d'équivalent $CO_2$, une composante adaptation visant les plans de continuité des activités et le plan de préparation aux répercussions possibles du changement climatique sur nos activités, et une composante innovation, qui aide les clients et les collectivités à atteindre leurs objectifs liés au changement climatique à l'aide de produits technologiques et de solutions de services. Nos objectifs 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 notre consommation d'énergie au cours de la même période de temps. À cette fin, nous comptons effectuer des mises à niveau pour accroître l'efficacité de nos réseaux et des mises à niveau de la technologie, mettre en œuvre un programme exhaustif de gestion de l'énergie, mettre en œuvre un processus de transformation de nos biens immobiliers (visant notamment à satisfaire l'exigence selon laquelle tous les nouveaux immeubles construits doivent satisfaire aux exigences de certification LEED), avoir davantage recours à des systèmes de téléconférence et de vidéoconférence, et poursuivre la mise en œuvre du processus de transformation du parc de véhicules et du programme de sensibilisation des employés. Nous mesurons nos émissions annuelles par rapport à nos objectifs et nous cherchons constamment à mettre en œuvre des stratégies dans le cadre de notre programme d'efficacité opérationnelle, ce qui nous aide à atteindre nos objectifs.

**Préoccupations concernant les déchets électroniques**

Il nous incombe de nous assurer de la mise hors service appropriée de l'équipement que nous utilisons ou que nous vendons, 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 :* Nous avons mis en œuvre un programme de gestion des déchets électroniques qui vise à fournir des méthodes de récupération approuvées pour nos produits électroniques externes et internes. Nous surveillons la réglementation gouvernementale en vigueur ainsi que la réglementation gouvernementale à venir et nous continuons d'améliorer nos processus grâce auxquels nos clients peuvent se défaire de leurs appareils électroniques. Les appareils récupérés 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.

**Préoccupations concernant les minerais de conflits**

La Securities and Exchange Commission (« SEC ») des États-Unis a mis au point les nouvelles exigences relatives à la divulgation de l'utilisation de certains minerais et métaux extraits de mines situées dans la République démocratique du Congo et dans des pays adjacents. Ces minerais, qui incluent la cassitérite (une source d'étain), la wolframite (une source de tungstène), la colombo-tantalite (ou coltan, une source de tantale) et l'or, sont souvent collectivement qualifiés de minerais de conflits. Ces minerais peuvent servir à fabriquer du matériel de télécommunications et du matériel électronique que nous utilisons ou vendons. Nous sommes signataires du Pacte mondial des Nations Unies et nous nous engageons par conséquent à prévenir les violations des droits de la personne susceptibles de découler de nos activités.

*Atténuation des risques :* Les nouvelles exigences de la SEC relatives à la divulgation de minerais de conflits, qui sont prescrites par l'article 1502 de la Dodd-Frank Wall Street Reform and Consumer Protection Act, ont prise d'effet, en ce qui nous concerne, pour notre rapport annuel 2013. Nous avons participé aux discussions à cet égard ayant eu lieu au sein de l'industrie et nous appuyons l'objectif général de l'article 1502 de la loi Dodd-Frank, qui porte sur les violations des droits de la personne dans ces pays. Nous évaluons nos obligations en vertu de cette loi et nous prévoyons nous conformer aux règlements d'une manière qui cadre avec les pratiques des sociétés homologues au sein de l'industrie.

## 10.9 Litiges et questions d'ordre juridique

**Enquêtes, réclamations et poursuites**

En raison de notre taille, nous faisons régulièrement l'objet de diverses enquêtes, réclamations et poursuites visant des dommages-intérêts et d'autres compensations ou faisons l'objet de menaces à cette fin. À l'heure actuelle, nous ne pouvons prévoir l'issue de ces réclamations, réclamations éventuelles et poursuites en raison de divers facteurs, y compris ce qui suit : la nature préliminaire de certaines réclamations; le caractère incertain des théories et revendications en matière de dommages-intérêts; un dossier factuel incomplet;

l'incertitude concernant la doctrine, les procédures et leur résolution par les tribunaux, tant dans le cadre du procès que de l'appel; la nature imprévisible des parties adverses et de leurs revendications. En conséquence, rien ne garantit que ces réclamations et poursuites n'auront pas d'incidence défavorable sur les résultats financiers et opérationnels.

Sous réserve des restrictions précédentes, la direction est d'avis, en vertu de l'évaluation juridique et selon l'information dont elle dispose actuellement, qu'il est improbable qu'un passif non couvert par les assurances ou autrement ait une incidence importante sur notre situation financière et nos résultats opérationnels, à l'exception des éléments décrits dans la présente et à la note 22 c) des états financiers consolidés.

*Atténuation des risques :* Nous sommes d'avis que nous avons mis en place des politiques et des processus raisonnables pour assurer notre conformité aux obligations juridiques et contractuelles et réduire notre exposition aux poursuites judiciaires. Se reporter aux autres mesures d'atténuation des risques présentées ci-dessous.

**Recours collectifs**

Nous sommes nommés à titre de défendeurs dans le cadre de recours collectifs autorisés et non autorisés. Nous avons 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 nous 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 nous comprennent un recours collectif intenté en 2004 en Saskatchewan contre un certain nombre de fournisseurs de services mobiles, anciens ou existants, y compris nous-mêmes. La poursuite allègue que chaque entreprise de télécommunications est en rupture de contrat et est allée à l'encontre du principe de concurrence, des pratiques commerciales 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 obtenir 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. Notre demande 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 déposée devant la Cour suprême du Canada a été rejetée le 28 juin 2012.

Un nouveau recours collectif faisant essentiellement les mêmes allégations a été intenté en Saskatchewan en 2009. Nous sommes 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. Les demandeurs ont présenté une demande afin d'interjeter appel de la décision suspendue; cette demande a été entendue le 14 novembre 2012, et la décision a été différée.

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. Si le dénouement final des recours collectifs concernant les frais d'accès au système diffère de nos évaluations et de nos hypothèses, cela pourrait donner lieu à un ajustement important de notre situation financière et de nos résultats opérationnels.

*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. Nous croyons que nous disposons d'une bonne défense à l'égard de ces poursuites et nous nous défendons énergiquement.

*Recours collectifs non autorisés*

Les recours collectifs non autorisés contre nous comprennent un recours collectif intenté en 2008 en Saskatchewan alléguant, entre autres, que les entreprises de télécommunications canadiennes, y compris nous-mêmes, 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. Un recours collectif intenté en 2008 en Ontario allègue que nous avons présenté de manière inexacte notre pratique visant à « arrondir » le temps d'antenne des téléphones mobiles à la minute la plus près et de facturer en fait pour la minute entière. En 2012, un recours collectif intenté au Québec allègue que nous avons modifié unilatéralement et incorrectement les contrats de consommation afin de hausser divers tarifs liés aux services mobiles. En 2011, nous avons appris qu'un autre recours collectif concernant les frais liés au service 911 avait été intenté en Alberta en 2008, mais ce recours ne nous a pas encore été signifié. Les plaignants de ces recours cherchent à recouvrer des dommages directs et des dommages-intérêts exemplaires et d'autres compensations. Nous évaluons 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 :* Nous contestons 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 nous ne réussissions pas à empêcher cette autorisation, les demandeurs devraient quand même prouver le bien-fondé de leur poursuite. Si le dénouement final des recours collectifs non autorisés mentionnés ci-dessus diffère de nos évaluations et de nos hypothèses, cela pourrait donner lieu à un ajustement important de notre situation financière et de nos résultats opérationnels.

**Responsabilité civile sur le marché secondaire**

Tout comme les autres sociétés ouvertes au Canada, nous pouvons être tenus civilement responsables des déclarations fausses ou trompeuses faites par écrit ou oralement, ou au titre des fraudes ou de la manipulation des marchés. La loi créant une responsabilité est entrée en vigueur pour la première fois en Ontario en 2005. D'autres provinces et territoires ont adopté des lois semblables depuis lors.

La loi donne le droit d'intenter des poursuites en dommages contre nous, nos administrateurs et certains de nos dirigeants si nous ou toute personne ayant l'autorité réelle, implicite ou apparente d'agir ou de parler en notre nom publions un document ou transmettons un message de vive voix contenant une déclaration fausse ou trompeuse, ou si nous omettons 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, nous avons fait un examen de nos pratiques et processus en matière de communication de l'information et de la mesure dans laquelle ils ont été documentés. Dans le cadre de cet examen, nous avons consulté des conseillers externes. Cet examen a démontré que nos processus sont suffisants et correctement documentés, qu'ils incluent des lignes directrices qui limitent le rôle du 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. Nous suivons l'évolution des procédures juridiques et réévaluons annuellement nos pratiques et procédures de communication de l'information, et nous sommes d'avis que ces pratiques et procédures demeurent adéquates et prudentes et que les risques auxquels

nous sommes exposés sont raisonnables et n'ont pas changé de façon importante au cours des 12 derniers mois. Toutefois, rien ne peut garantir que nos processus seront suivis par tous les membres de l'équipe en tout temps.

**Respect des lois**

Nous comptons sur nos employés, nos dirigeants, notre conseil d'administration, nos principaux fournisseurs et nos autres partenaires d'affaires pour faire preuve d'un comportement qui cadre avec les normes raisonnables sur les plans juridique et éthique dans tous les pays où nous exerçons des activités. Il se peut que des personnes ne se conforment pas à nos politiques ou obligations contractuelles et aux lois et règlements applicables. Il pourrait ainsi se produire des cas où des renseignements personnels au sujet d'un client ou d'un employé de TELUS sont, par mégarde, recueillis, utilisés ou divulgués d'une façon qui n'est pas entièrement conforme à la législation ou aux obligations contractuelles. En ce qui concerne TELUS Santé, les renseignements personnels comprennent des renseignements médicaux confidentiels sur des personnes qui sont nos clients ou des utilisateurs finaux de fournisseurs de soins de santé. De plus, il pourrait y avoir des situations où les programmes de conformité ne soient pas entièrement conformes aux exigences de dispositions législatives particulières ou que les parties puissent avoir une interprétation différente de ces exigences. Ces diverses situations peuvent nous exposer à des poursuites et à de possibles dommages-intérêts, sanctions ou amendes ou faire en sorte que nous ne puissions pas présenter d'appels d'offres, ou peuvent avoir des incidences défavorables sur nos résultats financiers et opérationnels et sur notre réputation.

Nous poursuivons l'expansion de nos activités aux États-Unis et dans d'autres pays. Dans le cadre de l'exercice de nos activités dans des pays étrangers, nous devons nous conformer aux lois et aux règlements locaux qui peuvent, dans une large mesure, différer des lois canadiennes et accroître les risques de responsabilité juridique et fiscale auxquels nous faisons face.

*Atténuation des risques :* Même si nous ne pouvons prévoir avec certitude l'issue de ces situations éventuelles, nous sommes d'avis que nous sommes sensibilisés à la question de la conformité et que nous avons mis en place des politiques, des contrôles et des processus raisonnables pour assurer cette conformité, et que ces programmes ont une incidence favorable sur la réduction des risques. Nous avons instauré pour nos employés, nos dirigeants et nos administrateurs une politique d'éthique ainsi qu'un programme de formation obligatoire en matière d'éthique, et nous avons 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, nous avons désigné un agent de la conformité dont le rôle consiste à veiller à ce que nous nous dotions de contrôles et de mesures appropriés pour faciliter la conformité à toutes les exigences de la législation. Ainsi, afin de nous conformer de façon proactive à cette législation, nous effectuons un contrôle au cours de l'étape du développement des projets importants, dans le cadre duquel une évaluation des facteurs relatifs à la vie privée est effectuée pour tous ces projets nécessitant l'utilisation de renseignements personnels concernant un client ou un membre de l'équipe.

Nous avons mis en œuvre un processus d'examen rigoureux afin de veiller à la prise en compte des exigences d'ordre réglementaire, juridique et fiscal lorsque nous cherchons des occasions d'affaires à l'étranger. Nous avons également mis en œuvre un programme visant toute l'entreprise, qui a pour but de procéder à l'examen de notre structure, de nos systèmes et de nos processus existants aux fins de nos activités à l'étranger, et nous avons élaboré un modèle de fonctionnement qui atténue les risques d'ordre réglementaire, juridique et fiscal liés à l'expansion de nos activités en dehors du Canada. Finalement, nous engageons des avocats et des conseillers externes qualifiés dans les champs d'application étrangers pertinents pour fournir des conseils d'ordre réglementaire, juridique ou fiscal au besoin.

L'agent de la conformité fait rapport au comité d'audit du conseil d'administration ainsi qu'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**

Nous offrons certaines applications et certains services gérés à nos clients, qui nécessitent le traitement ou le stockage de données, dont des dossiers médicaux personnels confidentiels, ainsi que le transfert de fonds 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 Santé 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 :* Nous sommes d'avis que nous avons mis en place des politiques, des contrôles et des processus raisonnables (comme des programmes d'assurance de la qualité en matière de procédures de développement de logiciels), des ententes contractuelles (comme des dénis de responsabilité, des indemnités et des limitations de responsabilité) ainsi que des couvertures d'assurance pour réduire l'exposition à des poursuites juridiques. Toutefois, rien ne peut garantir que nos processus seront suivis par tous les membres de l'équipe en tout temps.

**Propriété intellectuelle et droits patrimoniaux**

L'évolution de la technologie donne également lieu à des risques et incertitudes supplémentaires d'ordre juridique. La propriété intellectuelle et les droits patrimoniaux des propriétaires et des développeurs de matériel, de logiciels, de processus d'affaires et d'autres technologies pourraient être protégés en vertu de lois, notamment des lois concernant les brevets, les droits d'auteur et la conception industrielle, ou en vertu du droit commun, notamment en ce qui concerne les secrets commerciaux. En raison de la croissance et du développement des industries axées sur la technologie, la valeur de cette propriété intellectuelle et de ces droits patrimoniaux a augmenté. D'importants dommages-intérêts pourraient être accordés dans les cas de réclamations en matière de violation de la propriété intellectuelle présentées par les détenteurs des droits. De plus, les défendeurs pourraient engager des coûts élevés pour se défendre relativement à ces réclamations, ce qui pourrait les inciter à régler ces dernières avec plus d'empressement, notamment de manière à atténuer ces coûts. En raison de ces deux facteurs, les détenteurs de droits de propriété intellectuelle pourraient être davantage résolus à présenter des réclamations en matière de violation.

En raison de la multitude de technologies et de systèmes que nous utilisons aux fins de la prestation de nos produits et services, ainsi que de l'évolution rapide et de la complexité de ces technologies, il est raisonnable de s'attendre à une recrudescence des litiges liés à la propriété intellectuelle et aux droits patrimoniaux. En notre qualité d'utilisateurs de technologies, nous recevons de temps à autre des communications, telles que des requêtes, des revendications et des actions en justice, de tiers qui revendiquent les droits de propriété liés à la propriété intellectuelle que nous utilisons, dans lesquelles ils nous demandent de verser un règlement ou des droits de licences relativement à l'usage continu de cette propriété intellectuelle. Nous avons notamment reçu un avis de réclamation selon lequel certains produits mobiles utilisés sur notre réseau contreviennent à deux brevets détenus par des tiers. Nous évaluons le bien-fondé de cette réclamation, mais la possibilité d'une responsabilité et l'importance d'une perte potentielle ne peuvent être déterminées actuellement de façon fiable. Il n'existe aucune certitude que nous ne serons 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. Nous pourrions engager des coûts importants pour nous défendre advenant des réclamations en matière de violation, et nous pourrions devoir verser des dommages-intérêts importants et perdre le droit d'utiliser les technologies qui sont essentielles à nos activités si toutes réclamations en matière de violation portent leurs fruits. En sa qualité de développeur de technologies, TELUS Santé est dépendant de sa capacité à protéger les aspects exclusifs de ses technologies. Le défaut de les protéger de manière adéquate pourrait avoir des répercussions importantes sur ses activités.

Cependant, la surveillance des utilisations non autorisées de notre propriété intellectuelle pourrait s'avérer difficile et coûteuse. Si le dénouement final de la réclamation concernant l'allégation selon laquelle nos produits mobiles contreviennent à deux brevets détenus par des tiers diffère de nos évaluations et de nos hypothèses, cela pourrait donner lieu à un ajustement important de notre situation financière et de nos résultats opérationnels.

*Atténuation des risques :* Nous incorporons un grand nombre de technologies dans nos produits et services. Toutefois, sauf en ce qui concerne TELUS Santé, nos activités de base n'ont pas trait à la création et à l'invention de technologies. Lorsque nous acquérons des produits et services auprès de fournisseurs, nous avons pour pratique de demander et d'obtenir les protections contractuelles conformes aux normes du secteur, de manière à atténuer les risques de violation de la propriété intellectuelle. Il est d'usage pour TELUS Santé de protéger énergiquement ses droits de propriété intellectuelle au moyen de litiges et d'autres mesures.

## 10.10 Menaces causées par l'homme et menaces naturelles

**Préoccupations concernant les catastrophes naturelles et les menaces intentionnelles susceptibles d'influer sur notre infrastructure et sur nos activités au Canada et à l'étranger**

Nous sommes un fournisseur clé d'infrastructures de télécommunications essentielles au Canada et nous exploitons certaines unités fonctionnelles de soutien dans plus de dix pays de l'Amérique du Nord, de l'Asie, de l'Amérique centrale et de l'Europe. Des menaces externes pourraient avoir une incidence importante sur nos réseaux, notre technologie de l'information, nos immobilisations corporelles, les membres de notre équipe, notre chaîne d'approvisionnement et nos résultats. Ces menaces incluent :

- des catastrophes naturelles, des phénomènes sismiques, du temps violent et des tempêtes solaires;
- des menaces intentionnelles telles que des actes de sabotage ou de terrorisme, des conflits de travail ainsi que des cas d'agitation politique ou civile;
- la dépendance envers d'autres fournisseurs d'infrastructure (p. ex. énergie) aux fins de leur prestation de services à notre société;
- des menaces pour la santé publique telles que des pandémies.

Bien que nous appliquions des processus de planification aux fins de la poursuite de nos activités, il n'existe aucune certitude que des événements précis ou une combinaison d'événements n'auront pas de répercussions importantes sur nos activités et nos résultats. Nous reconnaissons que les changements climatiques à l'échelle mondiale pourraient exacerber certaines de ces menaces, notamment la fréquence et la gravité des événements météorologiques.

*Atténuation des risques :* Nous avons 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 nos principales fonctions opérationnelles et nos principales installations. Notre démarche vise principalement à assurer la sécurité de nos employés, à soutenir notre capacité à assurer un service à la clientèle fiable et à fournir une expérience client positive, ainsi qu'à protéger nos actifs en appliquant un plan fondé sur la résilience dans le cadre de toutes nos activités quotidiennes. Notre processus de gestion de la continuité des activités prévoit une planification proactive dictée par les événements et une surveillance continue du contexte environnemental et situationnel. Nous appliquons une approche tous risques exhaustive, qui prévoit notamment la planification d'événements qui se répercutent sur nos ressources tels que des pandémies et des arrêts de travail; par ailleurs, nous continuons d'atténuer nos risques à l'aide de mesures structurelles parasismiques, d'exercices de préparation en prévision d'un tremblement de terre, de mesures de réduction des risques liés aux incendies et aux inondations, de mesures de résilience à l'égard des réseaux et de l'approvisionnement en énergie (redondance et diversité), et de programmes visant à assurer la santé, le bien-être et la sécurité des membres de notre équipe.

L'optimisation des plans antisinistres liés à nos systèmes de TI constitue une priorité à l'heure actuelle, notre objectif étant de prévenir les pannes et de réduire la durée des pannes, 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, nous avons 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 nous continuons de prendre des mesures pour accroître la résilience de ces activités à l'égard des risques liés à un emplacement.

**Sécurité – Attaque électronique**

Les attaques électroniques constituent des actes intentionnels visant à obtenir un accès non autorisé à des renseignements nous concernant 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, nous avons mis sur pied un certain nombre de processus et de systèmes proactifs, réactifs et de confinement pour sauvegarder notre infrastructure TI, nos référentiels d'information et notre 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 notre infrastructure TI.

**Sécurité – Vandalisme et vols**

Nous possédons 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 vol. Bien que nous bénéficiions 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 nos activités et nos résultats.

*Atténuation des risques :* Nous avons mis en œuvre un dispositif de barrières matérielles et électroniques ainsi que des politiques et des systèmes de contrôle et de surveillance afin de protéger nos actifs et les membres de notre équipe, en tenant compte de l'importance de l'actif, de l'exposition aux risques et des coûts pouvant être engagés advenant que l'actif subisse des dommages ou qu'il soit volé. À titre de mesure additionnelle en matière de gestion des risques, nous disposons 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, et exerce des pressions afin que des changements aux lois soient apportés pour tenir compte de cette menace constante.

## 10.11 Croissance et fluctuations de l'économie

Nous estimons que l'économie canadienne a affiché une croissance estimative de 1,9 % en 2012, la croissance enregistrée en 2011 étant de 2,5 %, et d'importantes difficultés mondiales subsistent en 2013. Dans son Rapport sur la politique monétaire daté de janvier 2013, la Banque du Canada prévoit une croissance estimative de 2,0 % en 2013 et de 2,7 % en 2014, car le repli continu de l'économie mondiale devrait poser des défis à l'économie canadienne au cours de 2013. Les principales banques à charte canadiennes s'entendent pour affirmer que le taux de chômage annuel au Canada en 2013 devrait être de 7,2 %.

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 nous nuire**
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 pourrait avoir une incidence défavorable sur nos produits opérationnels, notre rentabilité, nos flux de trésorerie disponibles et nos créances douteuses, ou faire possiblement en sorte que nous devions enregistrer une réduction de la valeur comptable de nos actifs, y compris, sans toutefois s'y limiter, nos immobilisations incorporelles d'une durée d'utilité indéterminée (soit nos licences de spectre) et notre goodwill. Une réduction de la valeur comptable des actifs entraînerait l'imputation d'une charge en résultat et une réduction des capitaux propres, mais elle n'aurait aucune incidence sur les flux de trésorerie.

*Atténuation des risques :* Bien que nous ne puissions pas atténuer complètement les risques économiques, nous avons mis en œuvre le programme « Les clients d'abord », qui constitue notre priorité dans le but d'améliorer l'expérience client. Nous poursuivons également nos initiatives en matière de réduction des coûts et nos initiatives d'efficacité opérationnelle. Bien que nous nous attendions à ce que la croissance de l'économie canadienne en 2013 soit analogue à celle enregistrée en 2012, nous prévoyons une croissance de nos produits de 4 % à 6 % en 2013 (se reporter à la *rubrique 1.5*). Nous nous attendons aussi à ce que nos dépenses d'investissement (compte non tenu de l'acquisition de licences de spectre) en 2013 soient analogues à celles engagées en 2012.

**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 nous avons instaurés. Rien ne garantit que les charges au titre de nos régimes de retraite et la capitalisation de nos régimes de retraite à prestations définies n'augmenteront pas dans l'avenir, ce qui aurait, par conséquent, une incidence défavorable sur le bénéfice ou les flux de trésorerie. Des risques liés à la capitalisation des régimes à prestations définies peuvent survenir si les obligations totales au titre des régimes de retraite excèdent la valeur totale des actifs des régimes respectifs dans des fonds en fiducie. Des écarts non capitalisés peuvent survenir en raison des rendements moins élevés des placements, des réductions du taux d'actualisation utilisé pour évaluer les obligations au titre des régimes de retraite, et des pertes actuarielles. Les écarts actuariels 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 :* Nous cherchons à atténuer ce risque au moyen de la mise en application de politiques et procédures conçues pour contrôler le risque d'investissement, et de la surveillance continue de notre situation de capitalisation. La capitalisation des régimes de retraite est déterminée principalement à l'aide des taux d'actualisation utilisés pour évaluer les obligations au titre des régimes de retraite et la valeur des actifs sous-jacents. Selon nos meilleures estimations, les cotisations en trésorerie à nos régimes de retraite à prestations définies pour 2013 s'élèvent à 195 millions de dollars (171 millions de dollars en 2012).

# 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 que nous utilisons

## 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 TELUS ni utilisé comme mesure unique des flux de trésorerie. Nous présentons le BAIIA et fournissons des indications à ce sujet parce qu'il constitue une mesure clé utilisée pour évaluer la performance consolidée ainsi que la performance de nos deux secteurs opérationnels. Le BAIIA excluant les coûts de restructuration est aussi utilisé pour déterminer si nous respectons les clauses restrictives de nos 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.

Comme nous l'avons fait au cours de 2012 et de 2011, nous pourrions également calculer un BAIIA ajusté qui exclura les éléments de nature inhabituelle qui ne reflètent pas nos activités habituelles ou continues; ce BAIIA ne devrait pas être considéré comme une mesure d'évaluation et ne devrait pas être pris en compte aux fins d'une évaluation de notre capacité à assurer le service de la dette ou à contracter des dettes.

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 résultat.

**Rapprochement du BAIIA**

| Exercices clos les 31 décembre (en millions de dollars) | 2012 | 2011 |
|---|---|---|
| **Bénéfice net** | 1 318 | 1 215 |
| Coûts de financement | 332 | 377 |
| Impôt sur le résultat | 457 | 376 |
| Amortissement des immobilisations corporelles | 1 422 | 1 331 |
| Amortissement des immobilisations incorporelles | 443 | 479 |
| Pertes de valeur (reprise de pertes de valeur) au titre des immobilisations corporelles | – | – |
| **BAIIA (BAIIA normalisé selon les lignes directrices de l'ICCA)** | 3 972 | 3 778 |
| Déduire : profit déduction faite des pertes liées à la participation au titre de la coentreprise immobilière résidentielle Jardin TELUS | (7) | – |
| Déduire : profit sur la participation dans Transactel | – | (17) |
| **BAIIA ajusté** | 3 965 | 3 761 |

Nous calculons également une simple approximation des flux de trésorerie consolidés et des flux de trésorerie de nos deux secteurs opérationnels, qui peut être utilisée à des fins de comparaison avec les résultats présentés par les autres sociétés de télécommunications, et qui est assujettie aux questions possibles de comparabilité du BAIIA ajusté.

**Calcul du BAIIA ajusté, déduction faite des dépenses d'investissement**

| Exercices clos les 31 décembre (en millions de dollars) | 2012 | 2011 |
|---|---|---|
| **BAIIA** | 3 972 | 3 778 |
| Dépenses d'investissement | (1 981) | (1 847) |
| **BAIIA déduction faite des dépenses d'investissement** | 1 991 | 1 931 |
| Ajustements apportés au BAIIA (ci-dessus) | (7) | (17) |
| **BAIIA ajusté déduction faite des dépenses d'investissement** | 1 984 | 1 914 |

## 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. Nous présentons les flux de trésorerie disponibles parce qu'ils constituent une mesure clé à laquelle nous avons recours pour évaluer la performance. 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 les flux de trésorerie disponibles que nous présentons risquent de ne pas concorder avec les flux de trésorerie disponibles présentés par d'autres sociétés, et qu'ils diffèrent des flux de trésorerie disponibles normalisés tels qu'ils sont définis par le Conseil canadien de l'information sur la performance de l'ICCA. Notre définition des flux de trésorerie disponibles fournit une estimation des flux de trésorerie provenant des activités opérationnelles qui sont disponibles après les dépenses d'investissement, mais avant les dividendes, l'acquisition de licences de spectre, 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) | 2012 | 2011 |
|---|---|---|
| **BAIIA** (se reporter à la *rubrique 11.1*) | 3 972 | 3 778 |
| Déduire : profit déduction faite des pertes liées à la participation au titre de la coentreprise immobilière résidentielle Jardin TELUS | (7) | – |
| Déduire : produits d'intérêts inscrits dans les autres produits opérationnels | (1) | – |
| Déduire : profit sur la participation dans Transactel | – | (17) |
| Coûts de restructuration déduction faite des paiements en trésorerie | (4) | (48) |
| Éléments des tableaux consolidés des flux de trésorerie | | |
| Rémunération fondée sur des actions | 9 | (12) |
| Montant net des charges (du recouvrement) au titre des régimes à prestations définies du personnel | (10) | (32) |
| Cotisations de l'employeur aux régimes à prestations définies du personnel | (173) | (298) |
| Intérêts versés | (337) | (378) |
| Intérêts reçus | 13 | 1 |
| Impôt remboursé (payé), montant net | (150) | (150) |
| Dépenses d'investissement | (1 981) | (1 847) |
| **Flux de trésorerie disponibles (selon notre définition)** | 1 331 | 997 |

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 nous, 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) | 2012 | 2011 |
|---|---|---|
| **Entrées liées aux activités opérationnelles** | 3 219 | 2 550 |
| Déduire : dividendes stipulés | s.o. | s.o. |
| Dépenses d'investissement | (1 981) | (1 847) |
| Produit de la cession d'immobilisations | 4 | – |
| **Flux de trésorerie disponibles normalisés (selon les lignes directrices de l'ICCA)** | 1 242 | 703 |
| Déduire : produit de la cession d'immobilisations | (4) | – |
| Ajustements aux fins du rapprochement avec les entrées liées aux activités opérationnelles | 93 | 294 |
| **Flux de trésorerie disponibles (selon notre définition)** | 1 331 | 997 |

## 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 entité de télécommunications sans fil.

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

**Taux de désabonnement, par mois :** Nombre d'appareils d'abonnés désactivés au cours d'une période donnée, divisé par le nombre moyen d'appareils dans le réseau au cours de la période, exprimé sous forme de taux mensuel. L'appareil d'un abonné des services prépayés est désactivé lorsque ce dernier n'utilise pas les services au cours des 90 jours suivant l'expiration des crédits prépayés.

**Frais d'acquisition :** Montant total au titre du financement des appareils, 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 Définition des mesures de la situation de trésorerie et des sources de financement

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

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

| Exercices clos les 31 décembre (en millions de dollars, sauf les ratios) | 2012 | 2011 |
|---|---|---|
| Bénéfice net attribuable aux actions ordinaires et aux actions sans droit de vote | 1 318 | 1 219 |
| Impôt sur le résultat | 457 | 376 |
| Montant brut des charges d'intérêts (note 8 des états financiers consolidés) | 355 | 389 |
| Numérateur | 2 130 | 1 984 |
| Dénominateur – Montant brut des charges d'intérêts | 355 | 389 |
| **Ratio** (fois) | 6,0 | 5,1 |

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 par 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). 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 de l'option de règlement en espèces net liée aux options pour les exercices 2007 à 2012, et des éléments ajustés dans le BAIIA est considéré comme davantage représentatif du calcul des bénéfices prévisibles. L'indication visée est un ratio de distribution annuel, sur une base prospective plutôt que sur une base actuelle; cette indication, qui était de 55 % à 65 %, a été révisée et portée à 65 % à 75 % des bénéfices nets prévisibles, sur une base prospective (se reporter à la *rubrique 8.2*, *« Faits nouveaux concernant les méthodes comptables »*).

**Calcul des ratios de distribution**

| Exercices clos les 31 décembre (en dollars) | 2012 | 2011 |
|---|---|---|
| **Ratio de distribution** | | |
| Numérateur – Dividende annualisé du quatrième trimestre déclaré par action ordinaire et action sans droit de vote | 2,56 | 2,32 |
| Dénominateur – Bénéfice net par action ordinaire et action sans droit de vote | 4,05 | 3,76 |
| **Ratio** (en %) | 63 | 62 |
| **Ratio de distribution du bénéfice net ajusté** | | |
| Numérateur (en millions de dollars, ci-dessus) | 2,56 | 2,32 |
| Bénéfice net ajusté (en millions de dollars) | | |
| Bénéfice net attribuable aux actions ordinaires et aux actions sans droit de vote | 1 318 | 1 219 |
| Déduire : profit après impôt, déduction faite des pertes liées à la participation dans la coentreprise immobilière résidentielle Jardin TELUS | (6) | – |
| Déduire : ajustements favorables nets liés à l'impôt | (12) | (21) |
| Déduire : profit après impôt sur la participation dans Transactel | – | (12) |
| Option de règlement en espèces net liée aux options | (2) | (14) |
| | 1 298 | 1 172 |
| Dénominateur – Bénéfice net ajusté par action ordinaire et action sans droit de vote | 3,98 | 3,61 |
| **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 48 millions de dollars pour 2012 et de 35 millions de dollars pour 2011. Cette mesure sert à calculer le **ratio dette nette/BAIIA excluant les coûts de restructuration** et la **couverture des intérêts par le BAIIA excluant les coûts de restructuration**, conformément au calcul du ratio de levier financier et du ratio de couverture prévus par les clauses restrictives des facilités de crédit.

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

**Dette nette :** La mesure définie par les IFRS qui se rapproche le plus de la dette nette est la somme de la dette à long terme, y compris la tranche à court terme de la dette à long terme. Le tableau qui suit présente le rapprochement de ces deux mesures. La dette nette est un élément d'un ratio servant à déterminer la conformité aux clauses restrictives s'appliquant à la dette (se reporter au **Ratio de la dette nette sur le BAIIA excluant les coûts de restructuration**). Nous estimons 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, le cas échéant, en ce qui a trait aux exercices précédents, 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) | 2012 | 2011 |
|---|---|---|
| Dette à long terme, y compris la tranche à court terme | 6 256 | 6 574 |
| Frais d'émission de titres de créance portés en déduction de la dette à long terme | 26 | 27 |
| Trésorerie et placements temporaires | (107) | (46) |
| Emprunts à court terme | 402 | 404 |
| **Dette nette** | 6 577 | 6 959 |

**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. Notre indication à long terme 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 de nos facilités de crédit.

**Ratio dette nette/total des capitaux investis :** Estimation de la proportion de la dette utilisée dans la structure du capital de TELUS.

**Montant net des charges d'intérêts :** Coûts de financement, excluant les intérêts nets des régimes à prestations définies du personnel et 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 en 2012 et en 2011. 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 2012 et 2011 est égal aux coûts de financement présentés.

**Total des capitaux investis – valeur comptable :** Cette mesure est définie et calculée comme suit :

**Calcul du total des capitaux investis**

| Aux 31 décembre (en millions de dollars) | 2012 | 2011 |
|---|---|---|
| Dette nette | 6 577 | 6 959 |
| Capitaux propres | 7 686 | 7 513 |
| Déduire : cumul des autres éléments du résultat global | (40) | (11) |
| **Total des capitaux investis – Valeur comptable** | 14 223 | 14 461 |

# 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 2012, 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 2012. 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 2012.

Deloitte 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 2012 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 2012.

John R. Gossling
Vice-président directeur et
chef des finances
Le 27 février 2013

Darren Entwistle
Président et
chef de la direction
Le 27 février 2013

# 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 2012 et 2011, les comptes consolidés de résultat et de résultat global, les états consolidés des variations des capitaux propres et les tableaux consolidés des flux de trésorerie des exercices clos les 31 décembre 2012 et 2011 ainsi qu'un résumé des principales méthodes comptables et d'autres informations explicatives.

***Responsabilité de la direction pour les états financiers consolidés***

La direction est responsable de la préparation et de la présentation fidèle de ces états financiers consolidés conformément aux Normes internationales d'information financière (IFRS) publiées par l'International Accounting Standards Board, ainsi que du contrôle interne qu'elle considère comme nécessaire pour permettre la préparation d'états financiers consolidés exempts d'anomalies significatives, que celles-ci résultent de fraudes ou d'erreurs.

***Responsabilité de l'auditeur***

Notre responsabilité consiste à exprimer une opinion sur les états financiers consolidés, sur la base de nos audits. Nous avons effectué nos audits selon les normes d'audit généralement reconnues du Canada et les normes publiées par le Public Company Accounting Oversight Board des États-Unis. Ces normes requièrent que nous nous conformions aux règles de déontologie et que nous planifiions et réalisions l'audit de façon à obtenir l'assurance raisonnable que les états financiers consolidés ne comportent pas d'anomalies significatives.

Un audit implique la mise en œuvre de procédures en vue de recueillir des éléments probants concernant les montants et les informations fournis dans les états financiers consolidés. Le choix des procédures relève du jugement de l'auditeur, et notamment de son évaluation des risques que les états financiers consolidés comportent des anomalies significatives, que celles-ci résultent de fraudes ou d'erreurs. Dans l'évaluation de ces risques, l'auditeur prend en considération le contrôle interne de l'entité portant sur la préparation et la présentation fidèle des états financiers consolidés afin de concevoir des procédures d'audit appropriées aux circonstances.

Un audit comporte également l'appréciation du caractère approprié des méthodes comptables retenues et du caractère raisonnable des estimations comptables faites par la direction, de même que l'appréciation de la présentation d'ensemble des états financiers consolidés.

Nous estimons que les éléments probants que nous avons obtenus dans le cadre de nos audits sont suffisants et appropriés pour fonder notre opinion d'audit.

***Opinion***

À notre avis, les états financiers consolidés donnent, dans tous leurs aspects significatifs, une image fidèle de la situation financière de TELUS Corporation et de ses filiales aux 31 décembre 2012 et 2011, ainsi que de leur performance financière et de leurs flux de trésorerie pour chacun des exercices clos les 31 décembre 2012 et 2011, conformément aux Normes internationales d'information financière (IFRS) 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 2012, 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 27 février 2013 exprime une opinion sans réserve sur le contrôle interne à l'égard de l'information financière de la société.

Deloitte s.r.l.

Deloitte s.r.l.
Comptables agréés inscrits indépendants
Vancouver, Canada
Le 27 février 2013

# 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 2012, 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 ses 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, dans tous ses aspects significatifs, un contrôle interne efficace à l'égard de l'information financière au 31 décembre 2012, 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 2012 et pour l'exercice clos à cette date, et notre rapport daté du 27 février 2013 exprime une opinion sans réserve sur ces états financiers.

Deloitte s.r.l.

Deloitte s.r.l.
Comptables agréés inscrits indépendants
Vancouver, Canada
Le 27 février 2013

# Comptes consolidés de résultat et de résultat global

| Exercices clos les 31 décembre (en millions, sauf les montants par action) | Note | 2012 | 2011 |
|---|---|---|---|
| **Produits opérationnels** | | | |
| Services | | 10 079 $ | 9 606 $ |
| Équipement | | 773 | 719 |
| | | 10 852 | 10 325 |
| Autres produits opérationnels | 6 | 69 | 72 |
| | | 10 921 | 10 397 |
| **Charges opérationnelles** | | | |
| Achat de biens et services | | 4 820 | 4 726 |
| Charge au titre des avantages du personnel | 7 | 2 129 | 1 893 |
| Amortissement des immobilisations corporelles | | 1 422 | 1 331 |
| Amortissement des immobilisations incorporelles | | 443 | 479 |
| | | 8 814 | 8 429 |
| **Bénéfice opérationnel** | | 2 107 | 1 968 |
| Coûts de financement | 8 | 332 | 377 |
| **Bénéfice avant impôt** | | 1 775 | 1 591 |
| Impôt sur le résultat | 9 | 457 | 376 |
| **Bénéfice net** | | 1 318 | 1 215 |
| **Autres éléments du résultat global** | 10 | | |
| Éléments qui peuvent être ultérieurement reclassés en résultat | | | |
| Variation de la juste valeur latente des dérivés désignés à titre de couvertures de flux de trésorerie | | (4) | 6 |
| Écart de change découlant de la conversion des états financiers des établissements à l'étranger | | – | 4 |
| Variation de la juste valeur latente des actifs financiers disponibles à la vente | | 33 | – |
| | | 29 | 10 |
| Élément qui ne sera jamais ultérieurement reclassé en résultat | | | |
| Écarts actuariels au titre des régimes à prestations définies du personnel | | (400) | (851) |
| | | (371) | (841) |
| **Résultat global** | | 947 $ | 374 $ |
| **Bénéfice net (perte nette) attribuable aux éléments suivants :** | | | |
| Actions ordinaires et actions sans droit de vote | | 1 318 $ | 1 219 $ |
| Participations ne donnant pas le contrôle | | – | (4) |
| | | 1 318 $ | 1 215 $ |
| **Total du résultat global attribuable aux éléments suivants :** | | | |
| Actions ordinaires et actions sans droit de vote | | 947 $ | 378 $ |
| Participations ne donnant pas le contrôle | | – | (4) |
| | | 947 $ | 374 $ |
| **Bénéfice net par action ordinaire et action sans droit de vote** | 11 | | |
| De base | | 4,05 $ | 3,76 $ |
| Dilué | | 4,03 $ | 3,74 $ |
| **Dividendes déclarés par action ordinaire et action sans droit de vote** | 12 | 2,440 $ | 2,205 $ |
| **Nombre moyen pondéré total d'actions ordinaires et d'actions sans droit de vote en circulation** | | | |
| De base | | 326 | 324 |
| Dilué | | 327 | 326 |

*Les notes annexes ci-jointes font partie intégrante de ces états financiers consolidés.*

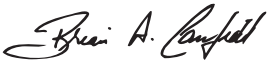
# États consolidés de la situation financière

| Aux 31 décembre (en millions) | Note | 2012 | 2011 |
|---|---|---|---|
| **Actif** | | | |
| Actifs courants | | | |
| Trésorerie et placements temporaires, montant net | | 107 $ | 46 $ |
| Débiteurs | 24 a) | 1 541 | 1 428 |
| Impôt sur le résultat et autres impôts à recevoir | | 25 | 66 |
| Stocks | 24 a) | 350 | 353 |
| Charges payées d'avance | | 178 | 144 |
| Actifs dérivés | 4 h) | 9 | 14 |
| | | 2 210 | 2 051 |
| Actifs non courants | | | |
| Immobilisations corporelles, montant net | 15 | 8 165 | 7 964 |
| Immobilisations incorporelles, montant net | 16 | 6 181 | 6 153 |
| Goodwill, montant net | 16 | 3 702 | 3 661 |
| Coentreprise immobilière | 17 | 11 | – |
| Autres actifs non courants | | 118 | 81 |
| Placements | | 58 | 21 |
| | | 18 235 | 17 880 |
| | | 20 445 $ | 19 931 $ |
| **Passif et capitaux propres** | | | |
| Passifs courants | | | |
| Emprunts à court terme | 18 | 402 $ | 404 $ |
| Créditeurs et charges à payer | 24 a) | 1 511 | 1 419 |
| Impôt sur le résultat et autres impôts à payer | | 102 | 25 |
| Dividendes à payer | 12 | 208 | 188 |
| Facturation par anticipation et dépôts de clients | 24 a) | 703 | 655 |
| Provisions | 19 | 49 | 88 |
| Tranche à court terme de la dette à long terme | 20 | 545 | 1 066 |
| | | 3 520 | 3 845 |
| Passifs non courants | | | |
| Provisions | 19 | 222 | 122 |
| Dette à long terme | 20 | 5 711 | 5 508 |
| Autres passifs non courants | 24 a) | 1 682 | 1 343 |
| Impôt sur le résultat différé | | 1 624 | 1 600 |
| | | 9 239 | 8 573 |
| Passif | | 12 759 | 12 418 |
| Capitaux propres | | | |
| Actions ordinaires et actions sans droit de vote | 21 | 7 686 | 7 513 |
| | | 20 445 $ | 19 931 $ |
| Engagements et passifs éventuels | 22 | | |

*Les notes annexes ci-jointes font partie intégrante de ces états financiers consolidés.*

Approuvé par le conseil d'administration,

William A. MacKinnon
Administrateur



Brian A. Canfield
Administrateur

# États consolidés des variations des capitaux propres

| (en millions, sauf le nombre d'actions) | Note | Actions ordinaires | | Actions sans droit de vote | |
|---|---|---|---|---|---|
| | | Nombre d'actions | Capital social | Nombre d'actions | Capital social |
| 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 | – | – | – | – |
| Actions émises en vertu de l'exercice d'options sur actions contre paiement en trésorerie | 13 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 | 13 b) | – | – | 422 076 | 2 |
| Reclassement d'une filiale détenue en vue de la vente | 16 a) | – | – | – | – |
| Acquisition d'une filiale | 16 e) | – | – | – | – |
| Solde au 31 décembre 2011 | | 174 915 546 | 2 219 $ | 149 933 165 | 3 337 $ |
| Solde au 1er janvier 2012 | | 174 915 546 | 2 219 $ | 149 933 165 | 3 337 $ |
| Bénéfice net | | – | – | – | – |
| Autres éléments du résultat global | | – | – | – | – |
| Dividendes | 12 a) | – | – | – | – |
| Charge relative à l'attribution d'options sur actions | 13 | – | – | – | – |
| Actions émises en vertu de l'exercice d'options sur actions contre paiement en trésorerie | 13 b) | – | – | 52 300 | 1 |
| Actions émises en vertu du choix de l'option de règlement en capitaux propres net liée aux attributions d'options sur actions | 13 b) | – | – | 1 062 021 | 22 |
| Conversion des actions demandée par un détenteur conformément à nos statuts | | (5 000) | – | 5 000 | – |
| Économie d'impôt sur un élément porté directement au crédit du surplus d'apport | | – | – | – | – |
| Solde au 31 décembre 2012 | | 174 910 546 | 2 219 $ | 151 052 486 | 3 360 $ |

*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 (note 21) | | | | | | |
| Total | Surplus d'apport | Bénéfices non distribués | Cumul des autres éléments du résultat global | Total | Participations ne donnant pas le contrôle | Total |
| 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 |
| 44 | (17) | – | – | 27 | – | 27 |
| 2 | (2) | – | – | – | – | – |
| – | – | – | – | – | (12) | (12) |
| – | – | 1 | – | 1 | (2) | (1) |
| 5 556 $ | 166 $ | 1 780 $ | 11 $ | 7 513 $ | – $ | 7 513 $ |
| 5 556 $ | 166 $ | 1 780 $ | 11 $ | 7 513 $ | – $ | 7 513 $ |
| – | – | 1 318 | – | 1 318 | – | 1 318 |
| – | – | (400) | 29 | (371) | – | (371) |
| – | – | (794) | – | (794) | – | (794) |
| – | 9 | – | – | 9 | – | 9 |
| 1 | – | – | – | 1 | – | 1 |
| 22 | (22) | – | – | – | – | – |
| – | – | – | – | – | – | – |
| – | 10 | – | – | 10 | – | 10 |
| 5 579 $ | 163 $ | 1 904 $ | 40 $ | 7 686 $ | – $ | 7 686 $ |

# Tableaux consolidés des flux de trésorerie

| Exercices clos les 31 décembre (en millions) | Note | 2012 | 2011 |
|---|---|---|---|
| **Activités opérationnelles** | | | |
| Bénéfice net | | 1 318 $ | 1 215 $ |
| Ajustements visant le rapprochement du bénéfice net et des entrées liées aux activités opérationnelles : | | | |
| Amortissement des immobilisations corporelles et amortissement des immobilisations incorporelles | | 1 865 | 1 810 |
| Impôt sur le résultat différé | | 163 | 205 |
| Rémunération fondée sur des actions | 13 | 9 | (12) |
| Montant net des charges au titre des régimes à prestations définies du personnel | 14 b)–c) | (10) | (32) |
| Cotisations de l'employeur aux régimes à prestations définies du personnel | | (173) | (298) |
| Profit résultant de la réévaluation de la participation de 51 % dans Transactel (Barbados) Inc. | 6, 16 e) | – | (17) |
| Autres | | (5) | (66) |
| Variation nette des éléments hors trésorerie du fonds de roulement lié aux activités opérationnelles | 24 b) | 52 | (255) |
| Entrées liées aux activités opérationnelles | | 3 219 | 2 550 |
| **Activités d'investissement** | | | |
| Paiements en trésorerie au titre des immobilisations, excluant les licences de spectre | 24 b) | (1 950) | (1 867) |
| Paiements en trésorerie au titre des acquisitions et placements connexes | 24 b) | (53) | (101) |
| Avances et apports à la coentreprise immobilière | 17 c) | (73) | – |
| Sommes reçues de la coentreprise immobilière | 17 c) | 47 | – |
| Produit des cessions | 24 b) | 20 | – |
| Autres | | (49) | – |
| Sorties liées aux activités d'investissement | | (2 058) | (1 968) |
| **Activités de financement** | | | |
| Émission d'actions sans droit de vote | | 1 | 24 |
| Dividendes versés aux détenteurs d'actions ordinaires et d'actions sans droit de vote | 24 b) | (774) | (642) |
| Émission et remboursement d'emprunts à court terme | 18 | (2) | 4 |
| Émission de titres de créance à long terme | 20, 24 b) | 5 988 | 4 068 |
| Remboursements par anticipation et à l'échéance sur la dette à long terme | 20, 24 b) | (6 309) | (3 946) |
| Acquisition d'une participation supplémentaire dans une filiale auprès de détenteurs d'une participation ne donnant pas le contrôle | 16 e) | – | (51) |
| Dividendes versés par une filiale aux détenteurs d'une participation ne donnant pas le contrôle et autres | | (4) | (10) |
| Sorties liées aux activités de financement | | (1 100) | (553) |
| **Situation de trésorerie** | | | |
| Augmentation de la trésorerie et des placements temporaires, montant net | | 61 | 29 |
| Trésorerie et placements temporaires, montant net au début | | 46 | 17 |
| Trésorerie et placements temporaires, montant net à la fin | | 107 $ | 46 $ |
| **Information supplémentaire sur les flux de trésorerie** | | | |
| Intérêts (versés) | | (337)$ | (378)$ |
| Intérêts reçus | | 13 $ | 1 $ |
| Impôt sur le résultat (y compris les crédits d'impôt à l'investissement) (payé), montant net | 9 | (150)$ | (150)$ |

*Les notes annexes ci-jointes font partie intégrante de ces états financiers consolidés.*

# Notes annexes

31 décembre 2012

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 Corporation a été constituée en société par actions en vertu de la loi intitulée Company Act (Colombie-Britannique) le 26 octobre 1998, sous la dénomination BCT.TELUS Communications Inc. (« BCT »). Le 31 janvier 1999, conformément à un plan d'arrangement aux termes de la *Loi canadienne sur les sociétés par actions* approuvé par le tribunal et intervenu entre BCT, BC TELECOM Inc. et l'ancienne société située en Alberta, TELUS Corporation (« TC »), BCT a acquis la totalité des actions de BC TELECOM Inc. et de TC en échange d'actions ordinaires et d'actions sans droit de vote de BCT et BC TELECOM Inc. a été dissoute. Le 3 mai 2000, BCT a changé sa dénomination pour TELUS Corporation et en février 2005, TELUS Corporation est devenue assujettie à la Business Corporations Act (Colombie-Britannique), loi qui a remplacé la Company Act (Colombie-Britannique). TELUS Corporation a son siège social au 3777 Kingsway Floor 5, Burnaby (Colombie-Britannique) V5H 3Z7.

Les expressions « TELUS », « nous », « notre », « nos », « nôtre » et « nous-mêmes » désignent TELUS Corporation et, dans les cas où le contexte le permet ou l'exige, ses filiales.


| Notes annexes | Page | Description |
|---|---|---|
| **APPLICATION GÉNÉRALE** | | |
| 1. Résumé des principales méthodes comptables | 116 | Revue sommaire des méthodes et des principes comptables et des méthodes d'application que nous utilisons |
| 2. Faits nouveaux concernant les méthodes comptables | 122 | Revue sommaire des faits nouveaux concernant les principes comptables généralement reconnus qui ont, auront ou qui pourraient avoir une incidence sur nous |
| 3. Politiques financières liées à la structure du capital | 123 | Revue sommaire de nos objectifs, nos politiques et nos procédures pour gérer notre structure du capital |
| 4. Instruments financiers | 125 | Tableaux récapitulatifs et revue sommaire des instruments financiers, y compris la gestion des risques connexes et des justes valeurs |
| **ÉLÉMENTS PORTANT SUR LES RÉSULTATS OPÉRATIONNELS CONSOLIDÉS** | | |
| 5. Information sectorielle | 131 | Présentation sommaire de l'information sectorielle régulièrement transmise à notre principal décideur opérationnel |
| 6. Autres produits opérationnels | 132 | Tableau récapitulatif et revue sommaire des éléments qui composent les autres produits opérationnels |
| 7. Charge au titre des avantages du personnel | 132 | Tableau récapitulatif de la charge au titre des avantages du personnel |
| 8. Coûts de financement | 133 | Tableau récapitulatif des éléments qui composent les coûts de financement |
| 9. Impôt sur le résultat | 133 | Tableau récapitulatif de la charge d'impôt sur le résultat, du rapprochement de la charge d'impôt sur le résultat au taux prévu par la loi et de la charge d'impôt sur le résultat comptabilisée et analyses du passif d'impôt différé |
| 10. Autres éléments du résultat global | 135 | Détails des autres éléments du résultat global et des montants cumulés |
| 11. Montants par action | 135 | Tableau récapitulatif et revue sommaire des numérateurs et des dénominateurs utilisés pour le calcul des montants par action et informations connexes à fournir |
| 12. Dividendes par action | 136 | Tableau récapitulatif des dividendes déclarés et revue sommaire du régime de réinvestissement des dividendes |
| 13. Rémunération fondée sur des actions | 137 | 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 | 140 | Tableaux récapitulatifs et revue sommaire des avantages du personnel futurs et informations connexes à fournir |
| **ÉLÉMENTS PORTANT SUR LA SITUATION FINANCIÈRE CONSOLIDÉE** | | |
| 15. Immobilisations corporelles | 147 | Tableau récapitulatif des éléments qui composent les immobilisations corporelles |
| 16. Immobilisations incorporelles et goodwill | 148 | Tableau récapitulatif des éléments qui composent les immobilisations incorporelles, incluant le goodwill, revue sommaire du test annuel de dépréciation et revue sommaire des acquisitions présentées pour l'exercice desquelles résultent les immobilisations incorporelles, y compris le goodwill |
| 17. Coentreprise immobilière | 154 | Revue sommaire de la coentreprise immobilière et informations à fournir connexes |
| 18. Emprunts à court terme | 156 | Revue des emprunts à court terme et informations à fournir connexes |
| 19. Provisions | 156 | Tableaux récapitulatifs et revue sommaire des éléments qui composent les provisions, incluant les activités de restructuration |
| 20. Dette à long terme | 159 | Tableau récapitulatif de la dette à long terme et informations à fournir connexes |
| 21. Capital social attribuable aux actions ordinaires et aux actions sans droit de vote | 161 | Revue sommaire du capital social autorisé |
| 22. Engagements et passifs éventuels | 162 | Revue sommaire des obligations liées à des contrats de location, des passifs éventuels, des réclamations et des poursuites |
| **AUTRES** | | |
| 23. Transactions entre parties liées | 163 | Tableaux récapitulatifs, y compris une revue sommaire des transactions avec les principaux dirigeants |
| 24. Informations financières supplémentaires | 164 | Tableaux récapitulatifs des éléments qui composent certains postes importants des états financiers |

# 1 Résumé des principales méthodes comptables

Les états financiers consolidés ci-joints sont exprimés en dollars canadiens. Les principes comptables généralement reconnus que nous utilisons sont les Normes internationales d'information financière publiées par l'International Accounting Standards Board (les « IFRS de l'IASB ») et ces états financiers consolidés sont conformes aux IFRS de l'IASB et aux principes comptables généralement reconnus du Canada. La date de notre transition aux IFRS de l'IASB est le 1er janvier 2010 et la date d'adoption, le 1er janvier 2011.

Nos états financiers consolidés pour les exercices clos les 31 décembre 2012 et 2011 ont été autorisés par notre conseil d'administration pour publication le 27 février 2013.

## a) Périmètre de consolidation

Nos états financiers consolidés comprennent nos comptes et tous les comptes de nos filiales, dont la principale est TELUS Communications Inc. Actuellement, par l'intermédiaire de Société TELUS Communications et SOCIÉTÉ TÉLÉ-MOBILE, TELUS Communications Inc. comprend la presque totalité de nos activités dans le secteur des services filaires et la presque totalité de nos 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 au 31 décembre 2011 (laquelle a été vendue au cours de l'exercice clos le 31 décembre 2012), toutes nos filiales sont détenues en propriété exclusive.

Nos arrangements financiers et ceux de nos filiales n'imposent pas de restrictions relativement aux dividendes interentreprises.

Nous passons en revue notre structure organisationnelle et y apportons des changements lorsque nous le jugeons approprié, de manière à rehausser la valeur de TELUS Corporation. Ce processus continu peut modifier, et modifie effectivement, l'attribution du statut de filiale principale à nos différentes filiales, et ce, à tout moment considéré.

## b) Utilisation d'estimations et de jugements

La préparation d'états financiers conformément aux principes comptables généralement reconnus exige que la direction ait recours à des estimations, des hypothèses et des jugements qui ont une incidence sur les montants de l'actif et du passif présentés à la date des états financiers, sur la présentation des actifs et des passifs éventuels à la date des états financiers, ainsi que sur les montants présentés des produits et des charges au cours de la période de présentation de l'information financière. Les résultats réels pourraient différer des résultats estimatifs.

**Estimations**

Les exemples d'estimations et d'hypothèses importantes comprennent ce qui suit :

- la provision pour créances douteuses;
- la provision pour désuétude des stocks;
- la durée d'utilité estimative des actifs;
- la recouvrabilité des immobilisations corporelles et incorporelles amortissables;
- la recouvrabilité des immobilisations incorporelles ayant une durée d'utilité indéterminée;
- 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 :

- la décision d'amortir les immobilisations corporelles et immobilisations incorporelles amortissables selon le mode linéaire, car nous croyons que cette méthode reflète mieux l'utilisation des ressources en relation avec la durée de vie économique de ces actifs qu'une méthode d'amortissement accéléré ne le ferait, et que le mode linéaire est donc plus représentatif de la substance économique liée à l'utilisation sous-jacente de ces actifs;
- le point de vue selon lequel nos licences de spectre qui sont octroyées par Industrie Canada seront sans doute renouvelées par Industrie Canada, selon lequel nous avons l'intention de les renouveler et que nous estimons avoir la capacité financière et opérationnelle de les renouveler et que, par conséquent, elles sont réputées avoir une durée d'utilité indéterminée, comme il est décrit plus en détail à la note 16 c);
- la décision, à l'égard des réclamations et poursuites, comme il est décrit plus en détail à la note 22 c), à savoir si un élément constitue un passif éventuel ou si une sortie de ressources est probable et nécessite donc d'être comptabilisée comme une provision.

## c) Instruments financiers – comptabilisation et évaluation

À l'égard de la comptabilisation et de l'évaluation des instruments financiers, nous avons adopté les politiques suivantes :

| | Classement comptable | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| Instrument financier | Juste valeur par le biais du résultat net[1), 2)] | Prêts et créances | Disponibles à la vente[3)] | Coût amorti | Tranche d'une relation de couverture de flux de trésorerie[3)] |
| **Évalué au coût amorti** | | | | | |
| Débiteurs | | X | | | |
| Avances sur facilités de crédit aux fins des travaux de construction consenties à la coentreprise immobilière | | X | | | |
| Obligations à court terme | | | | X | |
| Créditeurs | | | | X | |
| Provisions | | | | X | |
| Dette à long terme | | | | X | |
| **Évalué à la juste valeur** | | | | | |
| Trésorerie et placements temporaires | X | | | | |
| Placements à court terme | X | | | | |
| Placements à long terme (sur lesquels nous n'avons pas d'influence notable)[4)] | | | X | | |
| Dérivés liés aux opérations de change | X | | | | X |
| Dérivés liés à la rémunération fondée sur des actions | X | | | | X |
| Dérivés liés aux swaps de devises[5)] | | | | | X |

1) Le classement comprend les instruments financiers détenus à des fins de transaction. Certains instruments financiers admissibles qui n'ont pas à être classés comme étant détenus à des fins de transaction peuvent être classés à ce titre si nous en décidons ainsi.
2) Les variations *latentes* de la juste valeur des instruments financiers sont incluses dans le bénéfice net.
3) Les variations *latentes* de la juste valeur des instruments financiers classés comme étant disponibles à la vente, ou la partie efficace des variations *latentes* de la juste valeur des instruments financiers détenus à des fins de couverture, sont incluses dans les autres éléments du résultat global.
4) Les placements à long terme sur lesquels nous n'avons pas d'influence notable sont classés comme étant disponibles à la vente. En ce qui concerne les placements dans des titres dont la juste valeur peut être évaluée de façon fiable, nous déterminons le classement des instruments sur une base individuelle, au moment de leur comptabilisation initiale.
5) 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).

- Les créances clients qui peuvent être vendues à une fiducie de titrisation sans lien de dépendance sont comptabilisées comme des prêts et créances. Nous avons choisi ce classement puisque les avantages auxquels on aurait pu s'attendre de la sélection du classement applicable aux instruments disponibles à la vente ne devaient pas excéder les coûts découlant de la sélection et de la mise en œuvre de ce classement.
- Les placements dans des titres négociables à court terme sont comptabilisés comme étant détenus à des fins de transaction et, par conséquent, ils sont évalués à la juste valeur par le biais du résultat net. Les placements à long terme sur lesquels nous n'avons pas d'influence notable sont comptabilisés comme étant disponibles à la vente. Nous avons choisi ces classements car ils fournissent une meilleure indication des intentions de la direction en ce qui concerne les placements.
- Les dérivés qui font partie d'une relation de couverture de flux de trésorerie établie et documentée sont comptabilisés comme étant détenus à des fins de couverture. Nous sommes d'avis que le fait de classer ces instruments comme étant détenus à des fins de couverture se traduit par un meilleur appariement de la variation de la juste valeur de l'instrument financier dérivé et du risque couvert.

  Pour ce qui est des couvertures des transactions prévues qui, dans notre cas précis, concernent les engagements d'achats de stocks, les profits et pertes liés aux opérations de couverture seront inclus dans le coût des stocks et passés en charges lorsque les stocks seront vendus. Nous avons choisi cette méthode, car nous sommes d'avis qu'elle donne lieu à un meilleur appariement avec les risques faisant l'objet de couvertures.

  Les dérivés qui ne font pas partie d'une relation de couverture de flux de trésorerie documentée sont comptabilisés comme étant détenus à des fins de transaction et, par conséquent, ils sont évalués à la juste valeur par le biais du résultat net.
- Les achats ou les ventes dans le délai normalisé (à savoir les achats ou les ventes qui nécessitent une remise réelle d'actifs ou de passifs financiers) sont comptabilisés à la date de règlement. Nous avons choisi cette méthode puisque les avantages auxquels on aurait pu s'attendre de l'utilisation de la méthode applicable à la date de transaction ne devaient pas excéder les coûts découlant de la sélection et de la mise en œuvre de cette méthode.
- Les coûts de transaction, autres que ceux concernant les éléments détenus à des fins de transaction, sont inclus dans la juste valeur initiale de l'actif ou du passif financier acquis. Nous avons choisi cette méthode, car nous sommes d'avis qu'elle donne lieu à un meilleur appariement des coûts de transaction et des périodes sur lesquelles lesdits coûts ont eu une incidence favorable.

## d) Comptabilité de couverture

### Généralités

Nous appliquons la comptabilité de couverture aux instruments financiers utilisés pour :

- établir les relations de couverture du risque de change désignées en ce qui concerne notre dette à long terme libellée en dollars américains, venue à échéance au cours de l'exercice 2011, comme il est 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 d);
- fixer la charge de rémunération découlant des attributions spécifiques d'unités d'actions restreintes, comme il est présenté à la note 4 f) et décrit plus en détail à la note 13 c).

### Comptabilité de couverture

L'objectif de la comptabilité de couverture, en ce qui a trait à nos relations de couverture désignées, est d'assurer que les profits et les pertes compensatoires sont comptabilisés au cours des mêmes périodes. Nous avons choisi d'appliquer la comptabilité de couverture, car nous croyons que celle-ci est plus représentative de la substance économique des transactions sous-jacentes.

Afin d'appliquer la comptabilité de couverture, une corrélation étroite (qui indique l'efficacité) est nécessaire entre la variation compensatoire de la valeur des instruments financiers (les « éléments de couverture ») utilisés pour établir les relations de couverture du risque désignées et la totalité, ou une partie, de l'actif, du passif ou de la transaction présentant un risque identifié pour lequel nous avons pris des mesures (les « éléments couverts »). Nous évaluons l'efficacité anticipée des relations de couverture désignées lors de la mise en

place et l'efficacité réelle pour chaque période de présentation de l'information financière par la suite. Nous considérons une relation de couverture désignée comme étant efficace si les conditions essentielles suivantes de l'élément de couverture et de l'élément couvert sont les mêmes : le montant nominal de référence de l'élément de couverture et le montant en capital de l'élément couvert; les dates d'échéance; les dates de paiement, et l'indice des taux d'intérêt (selon le cas). Comme il est indiqué à la note 4 i), toute inefficacité, comme celle qui résulterait d'un écart entre le montant nominal de référence de l'élément de couverture et le montant en capital de l'élément couvert, ou d'une relation de couverture désignée auparavant efficace qui devient inefficace, est reflétée dans les comptes consolidés de résultat et de résultat global au poste « Coûts de financement » si elle est liée à la dette à long terme, au poste « Achat de biens et services » si elle est liée à des engagements d'achats futurs libellés en dollars américains et au poste « Charge au titre des avantages du personnel » si elle est liée à la rémunération fondée sur des actions.

**Actifs et passifs de couverture**

Dans le cadre de l'application de la comptabilité de couverture, un montant (la « valeur de couverture ») est comptabilisé aux états consolidés de la situation financière relativement à la juste valeur des éléments de couverture. L'écart net, le cas échéant, entre les montants comptabilisés en résultat net et 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 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 en résultat 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 en résultat net est le montant qui correspond à l'écart entre le cours du marché de nos actions sans droit de vote à la date de l'état de la situation financière et le cours de nos actions sans droit de vote dans les éléments de couverture.

## e) Comptabilisation des produits

**Généralités**

Nous tirons la majeure partie de nos produits (services mobiles : transmission de la voix et de données; services filaires : transmission de données [comprenant les services de 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 services locaux de transmission de la voix et services interurbains de transmission de la voix) des services d'accès à notre infrastructure de télécommunications et de l'utilisation de celle-ci. Le reste de nos produits (équipement relatif au secteur des services mobiles et autre) provient surtout de la fourniture de produits et de la prestation de services facilitant l'accès à notre infrastructure de télécommunications ainsi que l'utilisation de celle-ci.

Nous offrons à nos clients des solutions complètes et intégrées pour répondre à leurs besoins. Ces solutions supposent parfois la prestation de plusieurs services et la livraison de plusieurs produits à des moments différents ou sur des périodes de temps différentes. Lorsque la situation le permet, ces arrangements à éléments multiples sont divisés en unités de comptabilisation distinctes; la contrepartie reçue est mesurée et répartie entre ces unités de comptabilisation en fonction de leur juste valeur relative (obtenue au moyen d'indications objectives émanant de la société), et nous appliquons ensuite aux unités de comptabilisation les conventions pertinentes en matière de comptabilisation des produits. Un plafond restreint la contrepartie allouée aux produits et services actuellement transférés dans des arrangements à éléments multiples à un montant qui n'est pas conditionnel à l'exécution d'autres prestations ou à l'obligation de remplir d'autres conditions d'exécution spécifiées. Selon notre point de vue, le plafond donne lieu à une représentation fidèle du transfert des produits et services puisqu'il reflète la compréhension généralement acceptée par le secteur des télécommunications d'un transfert de produits et services ainsi que les flux de trésorerie s'y rapportant.

Les contrats multiples conclus avec un seul et même client sont généralement comptabilisés comme des arrangements distincts. Dans les cas où des contrats multiples sont conclus avec un client au cours d'une courte période de temps, ils sont revus comme un ensemble afin de s'assurer, tout comme avec les arrangements à éléments multiples, que leurs justes valeurs relatives sont appropriées.

La comptabilisation au titre des contrats de location est appliquée à une unité de comptabilisation si elle confère à un client le droit d'utiliser un actif spécifique en autant qu'elle ne confère pas les avantages et les risques inhérents à la propriété.

Nos produits sont comptabilisés, déduction faite de toute taxe à valeur ajoutée, taxe de vente ou taxe d'utilisation facturée au client simultanément à une transaction générant des produits.

Lorsque nous ne tirons aucun avantage identifiable de la remise d'une contrepartie à un client (p. ex. les escomptes et les remises), la contrepartie est comptabilisée en diminution des produits plutôt que comme une charge.

**Services de transmission de la voix et de transmission de données**

Nous comptabilisons les produits selon la méthode de la comptabilité d'engagement et y incluons une estimation des produits gagnés mais non facturés. Les produits tirés des services mobiles et filaires sont comptabilisés en fonction de l'accès à notre infrastructure de télécommunications et de l'utilisation de celle-ci et des frais contractuels.

La facturation par anticipation est comptabilisée lorsque la facturation a lieu avant la prestation des services connexes, et elle est portée aux produits dans la période au cours de laquelle les services en question sont rendus. De même, les frais initiaux afférents au branchement et à l'activation de comptes clients sont différés et comptabilisés sur la durée moyenne prévue de la relation d'affaires avec les clients, lorsqu'une telle mesure est appropriée.

Nous comptabilisons les sommes relatives à nos rabais tarifaires pour la qualité du service imposés par le Conseil de la radiodiffusion et des télécommunications canadiennes (le « CRTC ») selon la méthode du report.

Le CRTC a établi un mécanisme pour subventionner les entreprises de services locaux, comme la nôtre, qui fournissent des services téléphoniques de base résidentiels dans les zones de desserte à coût élevé. Le CRTC a établi le taux de subvention, par ligne d'accès au réseau et par tranche de tarification, pour toutes les entreprises de services locaux. Nous comptabilisons la subvention selon la méthode de la comptabilité d'engagement en appliquant le taux de subvention au nombre de lignes d'accès du réseau résidentiel que nous détenons dans les zones de desserte à coût élevé, qui est décrit plus en détail à la note 6. Les écarts, le cas échéant, entre les taux de subvention intermédiaire et final fixés par le CRTC sont comptabilisés comme une modification des estimations dans la période au cours de laquelle le CRTC fixe définitivement le taux de subvention.

**Équipement relatif au secteur des services mobiles et autre**

Nous comptabilisons les produits opérationnels tirés des produits, y compris les montants liés aux appareils mobiles vendus aux revendeurs et à l'équipement pour les locaux des clients, au moment où les produits sont livrés et acceptés par les utilisateurs finaux. En ce qui concerne les appareils mobiles vendus aux revendeurs, nous nous considérons comme étant le principal obligé à l'égard des utilisateurs finaux. Les produits tirés des contrats de location simple d'équipement sont comptabilisés selon une formule à la fois systématique et logique (normalement le mode linéaire) sur la durée du bail.

**Compte de report pour les zones de desserte autres que celles à coût élevé**

En 2002, le CRTC a émis les Décisions de télécom 2002-34 et 2002-43, lesquelles ont touché les services réglementés dans notre secteur des services filaires. Afin d'encourager la concurrence au chapitre du service de base résidentiel dans les zones de desserte autres que celles à coût élevé, le CRTC

a instauré le concept du mécanisme du compte de report, lequel vise à remplacer les diminutions de prix imposées.

Le compte de report résulte de l'exigence du CRTC que nous reportions la comptabilisation au compte de résultat d'une partie de l'argent reçu relativement aux services de base résidentiels dans les zones de desserte autres que celles à coût élevé. Nous avons adopté la méthode du report pour la comptabilisation du compte de report. Nous avons ainsi enregistré des montants de passif supplémentaires, sous réserve de réductions à l'égard des activités d'atténuation, durant les périodes de plafonnement des prix d'une durée de quatre ans pendant lesquelles les Décisions étaient en vigueur. Le solde du compte de report reflète également une composante charge d'intérêts fondée sur notre coût d'emprunt à court terme applicable, cette charge étant incluse dans les comptes consolidés de résultat et de résultat global comme des coûts de financement.

Nous nous acquittons du passif du compte de report par la réalisation de mesures admissibles, incluant la prestation de services à large bande dans les communautés rurales et éloignées et l'amélioration de l'accessibilité des personnes handicapées aux services de télécommunications, ainsi que l'offre de remises aux clients pour le reste. Nous comptabilisons le montant prélevé et l'amortissement (sur une période ne dépassant pas trois ans) d'une quote-part du compte de report une fois la réalisation des mesures admissibles. Cet amortissement est compris au poste « Autres produits opérationnels ».

## f) Aide publique

Nous comptabilisons l'aide publique au fur et à mesure que les services subventionnés sont fournis ou que les coûts subventionnés sont engagés. Comme il est indiqué à la note 6, l'aide publique est comprise dans les comptes consolidés de résultat et de résultat global au poste « Autres produits opérationnels ».

## g) Frais d'acquisition et frais de publicité

Les frais relatifs à l'acquisition de clients, qui sont passés en charges lorsqu'ils sont engagés, comprennent le coût total du matériel vendu aux clients ainsi que les commissions et les frais de publicité et de promotion liés à l'acquisition initiale de clients. Les frais relatifs à l'acquisition de clients, qui sont incorporés à l'actif lorsqu'ils sont engagés, comprennent les coûts du matériel nous appartenant situé dans les établissements des clients et les frais d'installation connexes. Les frais d'acquisition qui sont passés en charges sont compris dans les comptes consolidés de résultat et de résultat global comme une composante du poste « Achat de biens et services », à l'exception des commissions versées à nos employés 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 incorporés à l'actif sont amortis sur la durée de vie de la production commerciale connexe ou, dans le cas d'immobilisations corporelles utilisables, sont inclus dans le groupe de biens approprié et sont amortis sur leur durée d'utilité estimative.

## i) Contrats de location

Les contrats de location sont classés comme des contrats de location-financement ou de location simple, selon leurs modalités.

Lorsque nous sommes le locataire, les actifs loués en vertu de contrats de location-financement sont amortis selon le mode linéaire sur la durée prévue d'utilisation. Les obligations découlant des contrats de location-financement sont réduites des loyers, déduction faite de l'intérêt théorique.

Pour l'exercice clos le 31 décembre 2012, 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 283 millions de dollars (290 millions de dollars en 2011); de ces montants, un montant de néant (moins de 1 million de dollars en 2011) se rapportait à un bien immobilier loué auprès de nos régimes de retraite, 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 de nos immobilisations corporelles amortissables se détaille comme suit :

| | Durée d'utilité estimative[1] |
|---|---|
| Actifs liés au réseau | |
| À l'extérieur des installations | 17 à 40 ans |
| À l'intérieur des installations | 4 à 16 ans |
| Équipement relatif aux stations du secteur des services mobiles | 6,5 à 10 ans |
| Autres éléments des immobilisations corporelles amortissables | 3 à 40 ans |

1) Le taux combiné d'amortissement pour l'exercice clos le 31 décembre 2012 était de 5,1 % (5,0 % en 2011). 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 de nos immobilisations incorporelles amortissables 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.

**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 du goodwill est soumise à un test de dépréciation périodique. Les immobilisations incorporelles à durée d'utilité indéterminée et le goodwill doivent être soumis à un test de dépréciation au moins une fois par année, mais la fréquence de ce test est généralement dictée par les événements et les changements de situation pertinents. Nous avons choisi le mois de décembre pour effectuer notre test annuel.

Nous évaluons nos immobilisations incorporelles à durée d'utilité indéterminée en comparant la valeur recouvrable de nos unités génératrices de trésorerie à la valeur comptable de nos unités génératrices de trésorerie (y compris les immobilisations incorporelles à durée d'utilité indéterminée affectées à l'unité génératrice de trésorerie mais excluant tout goodwill affecté à l'unité génératrice de trésorerie). Dans la mesure où la valeur comptable de l'unité génératrice de trésorerie (y compris les immobilisations incorporelles à durée d'utilité indéterminée affectées à l'unité génératrice de trésorerie mais excluant tout goodwill affecté à l'unité génératrice de trésorerie) est supérieure à sa valeur recouvrable, l'excédent réduirait la valeur comptable des immobilisations incorporelles à durée d'utilité indéterminée.

Après avoir procédé à l'évaluation de nos immobilisations incorporelles à durée d'utilité indéterminée, nous évaluons notre goodwill en comparant la valeur recouvrable de nos unités génératrices de trésorerie à la valeur comptable de nos unités génératrices de trésorerie (y compris les immobilisations incorporelles à durée d'utilité indéterminée et le goodwill affectés à l'unité génératrice de trésorerie). Dans la mesure où la valeur comptable de l'unité génératrice de trésorerie (y compris les immobilisations incorporelles à durée d'utilité indéterminée et le goodwill affectés à l'unité génératrice de trésorerie) est supérieure à sa valeur recouvrable, l'excédent réduirait d'abord la valeur comptable du goodwill et le reste réduirait au prorata les valeurs comptables des actifs des unités génératrices de trésorerie.

Nous avons déterminé que nos unités génératrices de trésorerie sont nos 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 de résultat global comme une composante des coûts de financement, comme il est indiqué à la note 8. La comptabilité de couverture est appliquée en certaines circonstances précises qui sont décrites plus en détail à la note 1 d) précédente.

Nous détenons des petites filiales étrangères qui n'utilisent pas le dollar canadien comme monnaie fonctionnelle. Par conséquent, les profits et les pertes de change découlant de la conversion en dollars canadiens des comptes de ces filiales étrangères à compter du 1er janvier 2010, date de transition aux IFRS de l'IASB, sont comptabilisés à titre de composante des autres éléments du résultat global présentés à la note 10. Le solde de l'écart de change cumulé au 1er janvier 2010 a été comptabilisé directement dans les bénéfices non distribués à la date de transition aux IFRS de l'IASB et comme le permettent ces normes.

## l) Impôt sur le résultat

Nous appliquons la méthode du report variable pour la comptabilisation de l'impôt sur le résultat. Selon cette méthode, l'impôt exigible est comptabilisé pour l'impôt estimatif à payer de l'exercice en cours. Des actifs et passifs d'impôt différé sont comptabilisés pour les différences temporaires entre les valeurs fiscale et comptable des actifs et des passifs, ainsi que pour l'avantage fiscal découlant du report des pertes et des crédits d'impôt à l'investissement aux exercices à venir dont la réalisation est plus probable qu'improbable. Les montants comptabilisés à l'égard des actifs et passifs d'impôt différé sont établis en fonction du moment prévu de la résorption des différences temporaires ou de l'utilisation des pertes fiscales et de l'application des taux d'imposition quasi adoptés au moment de la résorption ou de l'utilisation.

Nous comptabilisons la totalité des variations des taux d'imposition quasi adoptés ayant une incidence sur les actifs et les passifs d'impôt différé pendant la période au cours de laquelle les variations des taux d'imposition sont quasi adoptés; nous avons choisi cette méthode car l'accent qui est mis sur l'état de la situation financière est plus conforme à la méthode du report variable pour la comptabilisation de l'impôt sur le résultat. Nous comptabilisons les variations des estimations des soldes d'impôt d'exercices précédents comme des révisions des estimations durant la période au cours de laquelle la variation de l'estimation s'est produite; nous avons choisi cette méthode car l'accent qui est mis sur l'état de la situation financière est plus conforme à la méthode du report variable pour la comptabilisation de l'impôt sur le résultat.

Nos activités sont complexes, et les interprétations, les règlements et les lois liés à l'impôt changent constamment. Par conséquent, il y a habituellement certaines des questions fiscales qui sont ambiguës et qui se traduisent par des positions incertaines sur le plan fiscal. Nous comptabilisons uniquement l'avantage d'impôt sur le résultat d'une position incertaine lorsqu'il est plus probable qu'improbable que le traitement fiscal définitif de la position adoptée donnera lieu à la réalisation de l'avantage d'impôt sur le résultat. Nous comptabilisons les charges d'intérêts courus sur le passif d'impôt exigible qui n'a pas été capitalisé, lesquelles incluraient les intérêts et les pénalités découlant des positions incertaines sur le plan fiscal. Nous incluons ces charges dans les comptes consolidés de résultat et de résultat global comme une composante des coûts de financement.

Nos activités de recherche-développement peuvent être admissibles à des crédits d'impôt à l'investissement. L'admissibilité à ces crédits d'impôt constitue toutefois une question complexe. Nous comptabilisons uniquement les crédits d'impôt à l'investissement lorsqu'il existe une assurance raisonnable que l'admissibilité finale de nos activités de recherche-développement se traduira par la réception de ces crédits d'impôt, lesquels sont alors comptabilisés selon la méthode de la réduction du coût, en vertu de laquelle ils sont déduits des dépenses ou des actifs auxquels ils se rapportent, comme il est indiqué à la note 9.

## m) Rémunération fondée sur des actions

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 à l'égard des attributions d'options sur actions exercées.

Les attributions d'options sur actions comportant une option de règlement en capitaux propres net, comme il est indiqué à la note 13 b), mais *ne comportant pas* aussi d'option de règlement en espèces net, sont comptabilisées à titre d'instruments de capitaux propres. Nous avons choisi la méthode de comptabilité à la juste valeur des instruments de capitaux propres pour l'option de règlement en capitaux propres net étant donné qu'elle est conforme au traitement comptable qui convient aux attributions d'options sur actions connexes.

Les attributions d'options sur actions qui comportaient une option de règlement en espèces net, comme il est indiqué à la note 13 b), ont été comptabilisées à titre d'instruments de passif. Si les attributions d'options sur actions comportant l'option de règlement en espèces net et ayant été octroyées après 2001 ont été réglées autrement qu'au moyen de l'option de règlement en espèces net, elles ont été comptabilisées à titre d'instruments de capitaux propres. Au 31 décembre 2012, aucune attribution d'options sur actions comportant l'option de règlement en espèces net n'était en cours.

En ce qui a trait aux unités d'actions restreintes présentées à la note 13 c), nous comptabilisons un passif égal au montant des unités d'actions restreintes sur lesquelles les droits sont acquis, multiplié par la juste valeur de marché

des actions correspondantes à la fin de la période de présentation de l'information financière [à moins que la comptabilité de couverture soit appliquée, comme il est indiqué à la note 1 d) précédente]. La charge liée aux unités d'actions restreintes dont les droits ne seront en fin de compte pas acquis est contrepassée en diminution de la charge qui 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 »), nous comptabilisons la charge selon le mode linéaire sur la période d'acquisition des droits. Lorsque la rémunération fondée sur des actions prévoit l'acquisition des droits par tranches (« acquisition graduelle »), nous comptabilisons la charge selon la méthode de répartition accélérée. Une estimation des extinctions au cours de la période d'acquisition des droits est effectuée à la date de l'attribution; cette estimation est ajustée pour tenir compte des données réelles.

## n) Régimes d'avantages du personnel futurs

**Régimes à prestations définies**

Nous comptabilisons nos obligations découlant des régimes à prestations définies du personnel ainsi que les coûts connexes, déduction faite des actifs des régimes. Le coût des prestations de retraite et autres avantages de retraite gagnés par les employés est établi par calculs actuariels selon la méthode de répartition des prestations au prorata des services, à partir des hypothèses les plus probables de la direction concernant le rendement attendu 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 attendu des actifs des régimes, ces actifs sont évalués à leur juste valeur. Les écarts actuariels survenant à compter du 1er janvier 2010, date de notre transition aux IFRS de l'IASB, sont comptabilisés dans les autres éléments du résultat global dans la période au cours de laquelle ils surviennent car nous estimons 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.

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**

Nous comptabilisons le régime de retraite des travailleurs des télécommunications et le régime de retraite de la fonction publique de la Colombie-Britannique, qui couvrent certains de nos employés, 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), nous traitons ces régimes comme des régimes à cotisations définies conformément à la Norme comptable internationale 19, *Avantages du personnel*.

## o) Trésorerie et placements temporaires, montant net

La trésorerie et les placements temporaires, qui peuvent comprendre des instruments du marché monétaire échéant à trois mois ou moins de leur date d'achat, sont présentés déduction faite des éléments en circulation, y compris les chèques émis mais qui n'ont pas fait l'objet de compensation par la banque à la date de l'état de la situation financière. Le montant net de la trésorerie et des placements temporaires est classé comme un passif à l'état de la situation financière lorsque le montant des chèques émis mais qui n'ont pas fait l'objet de compensation par la banque excède le montant de la trésorerie et des placements temporaires. Lorsque le montant net de la trésorerie et des placements temporaires est classé comme un passif, il peut aussi inclure les montants à découvert prélevés sur nos facilités bancaires bilatérales, qui sont renouvelées chaque jour et qui sont décrites plus en détail à la note 18.

## p) Cession de créances clients

Les cessions de créances clients effectuées dans le cadre de transactions de titrisation sont comptabilisées à titre d'emprunts à court terme garantis et, par conséquent, ne se traduisent pas par notre décomptabilisation des créances clients cédées.

## q) Stocks

Nos stocks se composent essentiellement d'appareils mobiles, de pièces et d'accessoires, de même que d'équipement de communications détenu en vue de leur revente. Les stocks sont évalués au moindre du coût et de la valeur nette de réalisation et le coût est établi selon la méthode du coût moyen. Les réductions de valeur à la valeur nette de réalisation effectuées antérieurement sont reprises, s'il se produit une hausse subséquente de la valeur des stocks connexes.

## r) Immobilisations corporelles; immobilisations incorporelles

**Généralités**

Les immobilisations corporelles et les immobilisations incorporelles sont comptabilisées au coût historique et, dans le cas d'immobilisations corporelles construites par nous, elles comprennent le coût des matériaux et de la main-d'œuvre directe et les frais généraux connexes. En ce qui concerne les logiciels créés à l'interne et pour usage interne, les coûts historiques comptabilisés comprennent les coûts des matériaux, les coûts de la main-d'œuvre ainsi que les coûts directement liés à la main-d'œuvre. Lorsque les projets de construction d'immobilisations corporelles sont d'une importance suffisante et d'une durée appréciable, nous inscrivons à l'actif un montant pour le coût des fonds utilisés pour financer la construction. Le taux servant au calcul des coûts de financement incorporés à l'actif est fondé sur le coût moyen pondéré de nos emprunts enregistré au cours de la période de présentation de l'information financière.

Lorsque nous vendons des immobilisations corporelles, la valeur comptable nette est portée en réduction du produit de la vente, et l'écart, comme le mentionne la note 6, est comptabilisé dans les comptes consolidés de résultat et de résultat global au poste « Autres produits opérationnels ».

**Obligations liées à la mise hors service d'immobilisations**

Les provisions pour passifs, comme l'indique la note 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 incorporés à l'actif dans la valeur comptable de l'actif visé. Au cours des périodes subséquentes, le passif est ajusté pour tenir compte de l'augmentation attribuable à la désactualisation, de toute modification du taux d'actualisation fondé sur le marché et de toute modification du montant ou de l'échéancier des flux de trésorerie futurs sous-jacents. Le coût de la mise hors service d'immobilisations incorporé à l'actif est amorti de la même façon que l'actif connexe, et l'augmentation attribuable à la désactualisation, comme il est indiqué à la note 8, est prise en compte dans les comptes consolidés de résultat et de résultat global comme une composante des coûts de financement.

### s) Placements

Nous comptabilisons nos placements dans les sociétés sur lesquelles nous exerçons une influence notable selon la méthode de la mise en équivalence. Selon cette méthode, le placement est d'abord comptabilisé au coût et ensuite ajusté pour refléter notre quote-part des bénéfices ou des pertes des entreprises détenues, et le montant des distributions des bénéfices reçus. L'excédent du coût d'un placement mis en équivalence sur sa valeur comptable sous-jacente à la date d'acquisition, sauf pour le goodwill, est amorti sur la durée d'utilité estimative de l'actif sous-jacent auquel il se rapporte.

De même, nous comptabilisons notre participation de 50 % dans la coentreprise immobilière, décrite plus en détail à la note 17, au moyen de la méthode de la mise en équivalence. Les profits et les pertes latents découlant des transactions (y compris les apports) conclues avec la coentreprise immobilière sont différés proportionnellement à notre participation restante dans la coentreprise immobilière.

Nous comptabilisons nos autres placements comme étant disponibles à la vente à leur juste valeur à moins que ceux-ci soient des titres de placement qui n'ont pas de cours du marché sur un marché actif ou qui n'ont pas d'autres preuves tangibles et claires de juste valeur. Lorsque nous ne comptabilisons pas nos placements disponibles à la vente à leur juste valeur, nous utilisons la méthode du coût en vertu de laquelle les placements sont initialement comptabilisés au coût et les bénéfices obtenus de ces placements ne sont comptabilisés que dans la mesure où ils sont reçus ou à recevoir. 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 des placements disponibles à la vente sont ajustées à leurs justes valeurs estimatives et cet ajustement est inclus dans les comptes consolidés de résultat et de résultat global comme une composante des autres éléments du résultat global. Lorsqu'un placement subit une moins-value durable, la valeur comptable de ce placement comptabilisé selon la méthode de la mise en équivalence, comme étant disponible à la vente ou selon la méthode du coût est réduite à sa juste valeur estimative et le montant de cette réduction est comptabilisé dans les comptes consolidés de résultat et de résultat global au poste « Autres produits opérationnels ».

## 2 Faits nouveaux concernant les méthodes comptables

### a) Première application des normes, interprétations et modifications des normes et interprétation au cours de la période de présentation de l'information financière

En décembre 2010, l'IASB a publié des modifications à IAS 12, *Impôts sur le résultat*, et en mai 2012, il a publié ses améliorations annuelles apportées aux IFRS pour le cycle 2009–2011, lesquelles, dans notre cas, n'ont pas eu d'incidence sur notre performance financière.

### 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, nous ne nous attendons pas à ce que l'application des normes suivantes ait des répercussions importantes, et nous déterminons à l'heure actuelle les dates auxquelles nous comptons appliquer ces normes si ces dates précèdent les dates exigées pour l'application des normes.

- 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 ces documents, 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 intérêts détenus 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 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 que nous utilisons à l'heure actuelle ainsi que nos pratiques en matière de présentation et d'informations à fournir, la principale différence découlant de la norme modifiée tient au fait que le taux de rendement à long terme attendu des actifs des régimes de retraite ne sera plus utilisé aux fins des calculs concernant les charges au titre des régimes à prestations définies. Aux fins du calcul de notre bénéfice net, les notions de « charges d'intérêts » et de « rendement des actifs des régimes » 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 nous prévoyons présenter ce montant comme une composante des coûts de financement lorsque nous appliquerons la norme modifiée.

  Comme il est décrit à la note 14, selon notre point de vue actuel, lequel se fonde sur des données historiques à long terme, le taux de rendement à long terme attendu des actifs des régimes 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. Nous ne nous attendons pas à ce que la norme modifiée ait une incidence sur l'état de la situation financière ni sur le tableau des flux de trésorerie.

La norme modifiée aurait eu une incidence sur les comptes consolidés de résultat et de résultat global de la façon suivante :

| Exercices clos les 31 décembre (en millions, sauf les montants par action) | 2012 | | | 2011 | | |
|---|---|---|---|---|---|---|
| | Chiffres présentés à l'heure actuelle | Incidence d'IAS 19 modifiée | Chiffres ajustés | Chiffres présentés à l'heure actuelle | Incidence d'IAS 19 modifiée | Chiffres ajustés |
| **Charges opérationnelles** | | | | | | |
| Charge au titre des avantages du personnel | 2 129 $ | 113 $ | 2 242 $ | 1 893 $ | 113 $ | 2 006 $ |
| **Coûts de financement** | 332 $ | 42 | 374 $ | 377 $ | 6 | 383 $ |
| **Impôt sur le résultat** | 457 $ | (41) | 416 $ | 376 $ | (30) | 346 $ |
| **Bénéfice net** | | (114) | | | (89) | |
| **Autres éléments du résultat global** | | | | | | |
| Élément qui ne sera jamais ultérieurement reclassé en résultat | | | | | | |
| Réévaluations des régimes à prestations définies | (400)$ | 114 | (286)$ | (851)$ | 89 | (762)$ |
| **Résultat global** | | – $ | | | – $ | |
| **Bénéfice net par action ordinaire et action sans droit de vote** | | | | | | |
| De base | 4,05 $ | (0,36)$ | 3,69 $ | 3,76 $ | (0,28)$ | 3,48 $ |
| Dilué | 4,03 $ | (0,36)$ | 3,67 $ | 3,74 $ | (0,28)$ | 3,46 $ |

Nous appliquerons initialement la norme modifiée pour les périodes ouvertes à compter du 1er janvier 2013.

## 3 Politiques financières liées à la structure du capital

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

Aux fins de la gestion du capital, notre définition du capital inclut les capitaux propres attribuables aux actions ordinaires et aux 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.

Nous gérons notre structure du capital et ajustons celle-ci en fonction des variations de la conjoncture et des risques liés aux actifs sous-jacents. Afin de maintenir ou d'ajuster notre structure du capital, nous pouvons ajuster le montant des dividendes versés aux détenteurs d'actions de TELUS Corporation, pouvons racheter des actions à des fins d'annulation dans le cadre d'offres de rachat dans le cours normal des activités, pouvons émettre de nouvelles actions ou de nouveaux titres de créance, pouvons émettre de nouveaux titres de créance afin de remplacer une dette existante dotée de caractéristiques différentes, ou pouvons accroître ou réduire le montant des créances clients vendues à une fiducie de titrisation sans lien de dépendance.

Nous surveillons le capital au moyen de diverses mesures, notamment le ratio dette nette/bénéfice avant intérêts, impôt 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 de nos facilités de crédit. 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 sociétés; le calcul de ces mesures se présente comme dans le tableau qui suit. La dette nette est un élément d'un ratio servant à déterminer la conformité aux clauses restrictives s'appliquant à la dette.

Le ratio de distribution présenté est calculé comme les dividendes déclarés par action 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 si le montant présenté se rapporte à un exercice); le ratio de distribution présenté du bénéfice net ajusté varie du fait qu'il exclut les ajustements liés à l'impôt sur le résultat et les incidences continues des options sur actions comportant l'option de règlement en espèces net.

Notre stratégie en 2012, qui est demeurée inchangée par rapport à 2011, vise à maintenir les politiques financières énoncées dans le tableau suivant. Nous estimons que nos politiques et directives financières, qui sont revues une fois par an, ont atteint un niveau optimal et qu'elles nous permettent d'avoir un accès raisonnable aux marchés des capitaux, en maintenant des notations de BBB+ à A–, ou des notations équivalentes.

| Aux 31 décembre ou pour les exercices clos à ces dates (en millions de dollars) | Politique | 2012 | 2011 |
|---|---|---|---|
| Composantes des ratios d'endettement et de couverture | | | |
| Dette nette[1] | | 6 577 $ | 6 959 $ |
| BAIIA excluant les coûts de restructuration[2] | | 4 020 $ | 3 813 $ |
| Montant net du coût financier[3] | | 332 $ | 377 $ |
| Ratio d'endettement | | | |
| Dette nette/BAIIA excluant les coûts de restructuration | 1,5 – 2,0 | 1,6 | 1,8 |
| Ratios de couverture | | | |
| Couverture par le bénéfice[4] | | 6,0 | 5,1 |
| Couverture des intérêts par le BAIIA excluant les coûts de restructuration[5] | | 12,1 | 10,1 |
| Autres mesures | | | |
| Ratio de distribution du bénéfice net ajusté[6] | | 64 % | 64 % |
| Ratio de distribution | | 63 % | 62 % |

1) La dette nette est calculée comme suit :

| | 2012 | 2011 |
|---|---|---|
| Dette à long terme (note 20) | 6 256 $ | 6 574 $ |
| Frais d'émission de titres de créance portés en déduction de la dette à long terme | 26 | 27 |
| Trésorerie et placements temporaires, montant net | (107) | (46) |
| Emprunts à court terme | 402 | 404 |
| Dette nette | 6 577 $ | 6 959 $ |

2) Le BAIIA excluant les coûts de restructuration est calculé comme suit :

| | 2012 | 2011 |
|---|---|---|
| BAIIA (note 5) | 3 972 $ | 3 778 $ |
| Coûts de restructuration (note 19 b) | 48 | 35 |
| BAIIA excluant les coûts de restructuration | 4 020 $ | 3 813 $ |

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 attribuable aux actions ordinaires et actions sans droit de vote avant les charges d'intérêts brutes et la charge d'impôt sur le résultat divisé par les charges d'intérêts brutes.

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 de nos facilités de crédit.

6) Le bénéfice net ajusté attribuable aux actions ordinaires et actions sans droit de vote est calculé comme suit :

| | 2012 | 2011 |
|---|---|---|
| Bénéfice net attribuable aux actions ordinaires et actions sans droit de vote | 1 318 $ | 1 219 $ |
| Ajustements liés à l'impôt sur le résultat | (12) | (21) |
| Profit après impôt, déduction faite des pertes liées à la participation dans la composante immeuble résidentiel de la coentreprise immobilière Jardin TELUS | (6) | – |
| Incidences des options sur actions comportant l'option de règlement en espèces net, déduction faite de l'impôt sur le résultat | (2) | (14) |
| 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 résultat | – | (12) |
| Bénéfice net ajusté attribuable aux actions ordinaires et actions sans droit de vote | 1 298 $ | 1 172 $ |

Le ratio dette nette/BAIIA excluant les coûts de restructuration était de 1,6 fois au 31 décembre 2012, soit une baisse de 0,2 fois par rapport à l'exercice précédent en raison de la réduction de la dette nette et de l'augmentation du BAIIA excluant les coûts de restructuration. Le ratio de couverture par le bénéfice était de 6,0 fois pour l'exercice clos le 31 décembre 2012, soit une augmentation comparativement à 5,1 fois à l'exercice précédent; une diminution des charges d'intérêts brutes a fait augmenter le ratio de 0,5, tandis qu'une augmentation du bénéfice avant les charges d'intérêts brutes et impôt a fait augmenter le ratio de 0,4. Le ratio de couverture des intérêts par le BAIIA excluant les coûts de restructuration s'est établi à 12,1 fois pour l'exercice clos le 31 décembre 2012, soit une hausse comparativement à 10,1 fois à l'exercice précédent; une baisse des charges d'intérêts nettes a fait augmenter le ratio de 0,6 tandis qu'une hausse du BAIIA excluant les coûts de restructuration a fait augmenter le ratio de 1,4.

# 4 Instruments financiers

## a) Risques – aperçu

Nos instruments financiers et la nature de certains risques auxquels ils pourraient être assujettis sont présentés dans le tableau suivant.

| | Risques | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| | | | Risques de marché | | |
| Instrument financier | Crédit | Liquidité | Change | Taux d'intérêt | Autre risque de prix |
| **Évalué au coût amorti** | | | | | |
| Débiteurs | X | | X | | |
| Avances sur facilités de crédit aux fins des travaux de construction consenties à la coentreprise immobilière | | | | X | |
| Obligations à court terme | | X | X | X | |
| Créditeurs | | X | X | | |
| Provisions (incluant les créditeurs à l'égard de la restructuration) | | X | X | | X |
| Dette à long terme | | X | X | X | |
| **Évalué à la juste valeur** | | | | | |
| Trésorerie et placements temporaires | X | | X | X | |
| Placements à court terme | | | | X | X |
| Placements à long terme (sur lesquels nous n'avons pas d'influence notable)[1] | | | X | | X |
| Dérivés liés aux opérations de change[2] | X | X | X | | |
| Dérivés liés à la rémunération fondée sur des actions[2] | X | X | | | X |
| Dérivés liés aux swaps de devises[2, 3] | X | X | X | X | |

1) Les placements à long terme sur lesquels nous n'avons pas d'influence notable sont évalués à la juste valeur, si celle-ci peut être évaluée de façon fiable.
2) Les instruments financiers dérivés font l'objet d'une politique qui prescrit qu'aucune transaction concernant des dérivés ne doit servir à des fins spéculatives ni d'endettement (le corollaire voulant que toutes les transactions concernant des dérivés aient pour seul objet la gestion des risques) et qui établit des critères déterminant le degré de solvabilité des contreparties avec lesquelles nous pouvons conclure des transactions.
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), la meilleure représentation de notre exposition maximale au risque de crédit (excluant les incidences de l'impôt sur le résultat) est présentée dans le tableau suivant. Celle-ci, toutefois, illustre le pire scénario et ne reflète aucunement les résultats auxquels nous nous attendons.

| Aux 31 décembre (en millions) | 2012 | 2011 |
|---|---|---|
| Trésorerie et placements temporaires, montant net | 107 $ | 46 $ |
| Débiteurs | 1 541 | 1 428 |
| Actifs dérivés | 12 | 17 |
| | 1 660 $ | 1 491 $ |

### Trésorerie et placements temporaires

Le risque de crédit associé à la trésorerie et aux placements temporaires est géré en s'assurant que ces actifs financiers sont placés auprès de gouvernements, de grandes institutions financières auxquelles une importante agence de notation a accordé une forte notation de qualité supérieure et d'autres contreparties solvables. Un examen continu est exécuté pour évaluer les changements de l'état des contreparties.

### Débiteurs

Le risque de crédit associé aux débiteurs est par sa nature même géré par notre importante clientèle diversifiée, qui regroupe à peu près tous les secteurs des consommateurs et des entreprises au Canada. Nous appliquons un programme d'évaluation du crédit des clients et limitons le montant du crédit accordé lorsque nous le jugeons nécessaire.

Le tableau suivant présente l'analyse du classement chronologique des créances clients qui n'ont pas fait l'objet d'une provision aux dates des états consolidés de la situation financière. Au 31 décembre 2012, la durée de vie moyenne pondérée des créances clients est de 29 jours (29 jours en 2011) et la durée de vie moyenne pondérée des créances clients en souffrance est de 63 jours (61 jours en 2011). Aucun intérêt n'est imputé sur les créances clients courantes. Par la suite, les intérêts sur les soldes impayés sont imputés au taux du marché fondé sur le secteur.

| Aux 31 décembre (en millions) | 2012 | 2011 |
|---|---|---|
| Créances clients, déduction faite de la provision pour créances douteuses | | |
| Moins de 30 jours après la date de facturation | 860 $ | 796 $ |
| De 30 à 60 jours après la date de facturation | 218 | 224 |
| De 61 à 90 jours après la date de facturation | 67 | 65 |
| Après la date de facturation depuis plus de 90 jours | 72 | 57 |
| | 1 217 $ | 1 142 $ |
| Créances clients (note 24 a) | 1 261 $ | 1 178 $ |
| Provision pour créances douteuses | (44) | (36) |
| | 1 217 $ | 1 142 $ |

Nous maintenons des provisions pour les pertes sur créances potentielles liées à des créances douteuses. La conjoncture, les informations historiques, les raisons pour lesquelles les comptes sont en souffrance ainsi que le secteur d'activité d'où proviennent les créances clients sont tous des éléments pris en compte lorsque vient le temps de déterminer si les comptes en souffrance devraient faire l'objet d'une provision; les mêmes facteurs sont considérés pour déterminer s'il faut radier les montants imputés 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 dotation à la provision pour créances douteuses.

Le tableau suivant présente un sommaire des activités liées à notre provision pour créances douteuses.

| Exercices clos les 31 décembre (en millions) | 2012 | 2011 |
|---|---|---|
| Solde au début | 36 $ | 41 $ |
| Ajouts (dotation à la provision pour créances douteuses) | 40 | 43 |
| Utilisation nette | (32) | (48) |
| Solde à la fin | 44 $ | 36 $ |

**Actifs dérivés (et passifs dérivés)**

Les contreparties à nos contrats à terme d'actions réglés en trésorerie au titre de la rémunération fondée sur des actions ainsi qu'à nos dérivés liés aux opérations de change sont de grandes institutions financières auxquelles une importante agence de notation a accordé une 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. Nous n'accordons ni ne recevons de sûreté pour les contrats de swap ou les éléments de couverture en raison de notre cote de crédit et de celle de nos contreparties. Nous sommes exposés à des pertes sur créances potentielles qui pourraient résulter de la non-exécution possible de nos contreparties, mais nous considérons ce risque comme minime. Nos passifs dérivés ne comportent aucun élément éventuel lié au risque de crédit.

## c) Risque de liquidité

À titre de composante des politiques financières liées à la structure du capital, décrites plus en détail à la note 3, nous gérons notre risque de liquidité des façons suivantes :

- à l'aide d'un processus d'équilibrage de trésorerie quotidien qui nous permet de gérer nos liquidités excédentaires et nos besoins en liquidités selon nos besoins réels et ceux de nos filiales;
- en maintenant des facilités bancaires bilatérales (note 18) et une facilité de crédit consortial (note 20 d);
- en vendant des créances clients à une fiducie de titrisation sans lien de dépendance (note 18);
- en maintenant un programme de papier commercial (note 20 b);
- 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 f), nous avons d'importantes échéances de titres de créance au cours des années à venir. Au 31 décembre 2012, nous pouvions émettre un montant de 2,0 milliards de dollars de titres de créance ou de participation en vertu d'un prospectus préalable de base, en vigueur jusqu'en novembre 2013 (2,5 milliards de dollars en 2011). Nous estimons que nos cotes de crédit de première qualité contribuent à nous donner un accès raisonnable aux marchés des capitaux.

Nous faisons correspondre de façon étroite les échéances contractuelles des passifs financiers dérivés avec celles des risques qu'ils sont censés gérer.

Les échéances prévues de nos passifs financiers non actualisés ne diffèrent pas de façon importante des échéances contractuelles, sauf tel qu'il est indiqué ci-après. Les échéances contractuelles relatives à nos passifs financiers non actualisés, comprenant les intérêts s'y rapportant (le cas échéant), sont présentées dans les tableaux qui suivent :

| | Non-dérivés | | | | Dérivés | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | | | | | Montants des swaps de devises devant être échangés | | |
| Au 31 décembre 2012 (en millions) | Passifs financiers ne portant pas intérêt | Emprunts à court terme[1] | Dette à long terme (note 20) | Engagement au titre des facilités de crédit aux fins des travaux de construction (note 17 c)[2] | (Reçus) | Payés | Total |
| 2013 | | | | | | | |
| Premier trimestre | 881 $ | 3 $ | 297 $ | 182 $ | (51)$ | 51 $ | 1 363 $ |
| Reste de l'exercice | 526 | 5 | 558 | – | (90) | 88 | 1 087 |
| 2014 | 5 | 405 | 997 | – | – | – | 1 407 |
| 2015 | 47 | – | 889 | – | – | – | 936 |
| 2016 | 2 | – | 824 | – | – | – | 826 |
| 2017 | 2 | – | 895 | – | – | – | 897 |
| Par la suite | 5 | – | 3 783 | – | – | – | 3 788 |
| Total | 1 468 $ | 413 $ | 8 243 $ | 182 $ | (141)$ | 139 $ | 10 304 $ |

1) Les sorties de trésorerie pour le versement d'intérêts à l'égard des emprunts à court terme, du papier commercial et les montants prélevés sur nos facilités de crédit (le cas échéant) ont été calculés selon les taux d'intérêt en vigueur au 31 décembre 2012.
2) Les prélèvements sur les facilités de crédit aux fins des travaux de construction devraient avoir lieu à mesure que les travaux progresseront, et ce, jusqu'en 2015.

| | Non-dérivés | | | Dérivés | | |
|---|---|---|---|---|---|---|
| | | | | Montants des swaps de devises devant être échangés | | |
| Au 31 décembre 2011 (en millions) | Passifs financiers ne portant pas intérêt | Emprunts à court terme[1] | 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 | 10 | – | 873 | – | – | 883 |
| 2016 | – | – | 807 | – | – | 807 |
| Par la suite | – | – | 4 070 | – | – | 4 070 |
| Total | 1 345 $ | 423 $ | 8 722 $ | (168)$ | 164 $ | 10 486 $ |

1) Les sorties de trésorerie pour le versement d'intérêts à l'égard des emprunts à court terme, du papier commercial et les montants prélevés sur nos facilités de crédit (le cas échéant) ont été calculés selon les taux d'intérêt en vigueur au 31 décembre 2011.

### d) Risque de change

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

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

Le bénéfice net et les autres éléments du résultat global pour les exercices clos les 31 décembre 2012 et 2011 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), laquelle isole les répercussions hypothétiques à la date de l'état de la situation financière] et qui a été appliquée à toutes les transactions pertinentes dans le compte consolidé de résultat et de résultat global. La charge d'impôt sur le résultat, dont le montant net est pris en compte dans l'analyse de sensibilité, reflète les taux d'imposition prévus par la loi moyens pondérés pour les périodes de présentation de l'information financière.

| Exercices clos les 31 décembre (augmentation [diminution] en millions de dollars) | Bénéfice net et résultat global | | Dépenses d'investissement | |
|---|---|---|---|---|
| | **2012** | 2011 | **2012** | 2011 |
| Variation de 10 % du taux de change du dollar CA par rapport au dollar US[1] | | | | |
| Appréciation du dollar CA | **23 $** | 27 $ | **(20)$** | (23)$ |
| Dépréciation du dollar CA | **(23)$** | (27)$ | **20 $** | 23 $ |

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 nous réaliserions les variations des taux de change; or, en réalité, le marché concurrentiel dans lequel nous exerçons nos activités aurait une incidence sur cette hypothèse. L'analyse de sensibilité est préparée en se fondant sur la moyenne simple du taux de change du dollar canadien par rapport au dollar américain pour la période.

En ce qui a trait aux acquisitions de stocks libellées en dollars américains, les acquisitions effectuées au cours de la période considérée sont comprises dans l'analyse de sensibilité en supposant que tous les éléments sont vendus dans la période où ils ont été acquis. De façon similaire, cette analyse de sensibilité repose sur l'hypothèse que tous les débiteurs et 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 des placements temporaires, des placements à court terme, des avances sur facilités de crédit aux fins des travaux de construction consenties à la coentreprise immobilière, des obligations à court terme, de la dette à long terme ou des dérivés liés aux swaps de taux.

Lorsque nous disposons 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, nous pourrions être exposés à des risques de taux d'intérêt.

En raison de la nature à court terme des taux d'intérêt pertinents imposés, les variations des taux d'intérêt sur les marchés n'ont pas une incidence importante sur la juste valeur des avances sur facilités de crédit aux fins des travaux de construction consenties à la coentreprise immobilière; les flux de trésorerie connexes reflétant les paiements d'intérêt subiront pour leur part cette incidence jusqu'à ce que les avances consenties soient remboursées.

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

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

En ce qui a trait à notre dette à long terme actuellement non réglée, à l'exception du papier commercial et des montants prélevés sur nos facilités de crédit (note 20 d), celle-ci est à taux fixe. La juste valeur de la dette à taux fixe fluctuera en fonction des variations des taux d'intérêt sur le marché. Toutefois, en l'absence de remboursement par anticipation, les flux de trésorerie futurs connexes, eux, ne changeront pas. En raison des échéances à court terme du papier commercial, la juste valeur de ce dernier n'est pas touchée de façon significative par les variations des taux d'intérêt sur le marché, mais nos flux de trésorerie représentant les paiements d'intérêt pourraient l'être dans le cas où le papier commercial est renouvelé.

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

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

### f) Autre risque de prix

**Provisions**

Nous sommes exposés à un autre risque de prix découlant des options de vente position vendeur fournies pour des participations ne donnant pas le contrôle, comme il est expliqué plus en détail à la note 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, nous serions exposés à des risques de prix sur instruments de capitaux propres.

**Placements à long terme**

Nous sommes exposés à des risques de prix sur instruments de capitaux propres découlant de placements classés comme étant disponibles à la vente. De tels placements sont détenus à des fins stratégiques plutôt qu'à des fins de négociation.

**Dérivés liés à la rémunération fondée sur des actions**

Nous sommes exposés à un autre risque de prix découlant de la rémunération fondée sur des actions réglée en espèces (des cours d'actions sans droit de vote qui s'apprécient augmentent la charge et la sortie de trésorerie potentielle). Certains contrats de swap sur actions réglés en trésorerie ont été conclus, établissant un plafond sur notre coût relatif à l'option de règlement en espèces net liée à nos options sur actions (note 13 b) et d'autres contrats ont été conclus, fixant le coût lié à nos unités d'actions restreintes (note 13 c).

## g) Risque de marché

Le bénéfice net et les autres éléments du résultat global pour les exercices clos les 31 décembre 2012 et 2011 auraient pu varier si les taux de change du dollar canadien par rapport au dollar américain, les taux d'intérêt sur le marché et le cours de nos actions sans droit de vote avaient présenté une variation des montants raisonnablement possibles par rapport à leurs valeurs réelles à la date de l'état de la situation financière.

L'analyse de sensibilité concernant notre exposition au risque de change à la date de clôture a été effectuée en fonction d'une variation hypothétique qui serait survenue à la date de l'état de la situation financière concerné (contrairement à l'application de la variation hypothétique à toutes les transactions pertinentes au cours des périodes considérées – se reporter à la note 4 d). Les soldes libellés en dollars américains et les valeurs nominales des instruments financiers dérivés aux dates de l'état de la situation financière ont été utilisés aux fins des calculs.

L'analyse de sensibilité concernant notre exposition au risque de taux d'intérêt à la date de clôture a été effectuée en fonction d'une variation hypothétique qui serait survenue au début de l'exercice concerné et qui demeure inchangée jusqu'à la date de l'état de la situation financière. Les montants 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 notre exposition à l'autre risque de prix découlant de la rémunération fondée sur des actions à la date de clôture a été effectuée en fonction d'une variation hypothétique qui serait survenue à la date de l'état de la situation financière concerné. Le nombre théorique des actions à la date de l'état de la situation financière concerné, qui inclut celui des contrats de swap sur actions réglés en trésorerie, a été utilisé aux fins des calculs.

La charge d'impôt sur le résultat, dont le montant net est pris en compte dans l'analyse de sensibilité, reflète les taux d'imposition prévus par la loi moyens pondérés pour les périodes de présentation de l'information financière.

| Exercices clos les 31 décembre (augmentation [diminution] en millions de dollars) | Bénéfice net | | Autres éléments du résultat global | | Résultat global | |
|---|---|---|---|---|---|---|
| | **2012** | 2011 | **2012** | 2011 | **2012** | 2011 |
| 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)$** | (6)$ | **(4)$** | (7)$ | **(10)$** | (13)$ |
| Dépréciation du dollar CA | **6 $** | 6 $ | **4 $** | 7 $ | **10 $** | 13 $ |
| Variation de 25 points de base du taux d'intérêt sur le marché | | | | | | |
| Augmentation du taux | **(1)$** | (2)$ | **– $** | – $ | **(1)$** | (2)$ |
| Diminution du taux | **1 $** | 2 $ | **– $** | – $ | **1 $** | 2 $ |
| Variation de 25 %[2] du cours des actions sans droit de vote[3] | | | | | | |
| Augmentation du cours | **(3)$** | (2)$ | **7 $** | 5 $ | **4 $** | 3 $ |
| Diminution du cours | **3 $** | 2 $ | **(7)$** | (5)$ | **(4)$** | (3)$ |

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 nous réaliserions les variations des taux de change et des taux d'intérêt sur le marché; or, en réalité, le marché concurrentiel dans lequel nous exerçons nos activités aurait une incidence sur cette hypothèse.

Il n'a pas été tenu compte de la différence dans le nombre théorique des actions liées aux attributions de rémunération fondée sur des actions effectuées au cours de la période de présentation de l'information financière qui pourrait s'être produite en raison d'une différence dans le cours des actions sans droit de vote.

2) Afin de faciliter la comparaison continue des sensibilités, nous avons utilisé une variation constante d'une importance approximative. Reflétant les données portant sur une période de 4,75 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 de nos actions sans droit de vote, au 31 décembre 2012, s'est établie à 20,4 % (24,1 % en 2011; données portant sur une période de 4,25 ans); reflétant les données portant sur la période de 12 mois close le 31 décembre 2012, la volatilité s'est établie à 8,5 % (13,5 % en 2011).

3) Les répercussions hypothétiques des variations du cours de nos actions sans droit de vote se limitent aux répercussions auxquelles donneraient lieu nos éléments liés à la rémunération fondée sur des actions qui sont comptabilisés à titre d'instruments de passif et les contrats de swap sur actions réglés en trésorerie connexes.

## h) Juste valeur

### Généralités

La valeur comptable de la trésorerie et des placements temporaires, des débiteurs, des obligations à court terme, des emprunts à court terme, des créditeurs et de certaines provisions (y compris des créditeurs à l'égard de la restructuration) correspond approximativement à leur juste valeur en raison de l'échéance immédiate ou à court terme de ces instruments financiers. La valeur comptable de nos placements 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 notre dette à long terme est évaluée en fonction des cours de marché sur des marchés actifs.

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

La juste valeur des instruments financiers dérivés que nous utilisons pour gérer notre 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 de nos actions sans droit de vote aux dates de l'état de la situation financière (se reporter à la note 21)].

Les instruments financiers que nous évaluons à la juste valeur sur une base récurrente au cours des périodes suivant la comptabilisation initiale ainsi que le niveau au sein de la hiérarchie des justes valeurs utilisé pour les évaluer sont présentés dans le tableau 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) | |
| Aux 31 décembre (en millions) | **2012** | 2011 | **2012** | 2011 | **2012** | 2011 | **2012** | 2011 |
| **Actif** | | | | | | | | |
| Dérivés liés aux opérations de change | **2 $** | 4 $ | **– $** | – $ | **2 $** | 4 $ | **– $** | – $ |
| Dérivés liés à la rémunération fondée sur des actions | **10** | 13 | **–** | – | **10** | 13 | **–** | – |
| Portefeuille de placements disponibles à la vente[1] | **45** | – | **29** | – | **16** | – | **–** | – |
| | **57 $** | 17 $ | **29 $** | – $ | **28 $** | 17 $ | **– $** | – $ |

1) Au cours de l'exercice clos le 31 décembre 2012, l'information sur la juste valeur est devenue disponible pour une partie de notre portefeuille de placements classés comme étant disponibles à la vente; la méthode de la juste valeur a donc été utilisée pour comptabiliser ces placements alors que précédemment ils avaient été comptabilisés selon la méthode du coût (se reporter à la note 1 s) et à la note 10).

### Dérivés

Les instruments financiers dérivés que nous évaluons à la juste valeur sur une base récurrente suivant la comptabilisation initiale sont présentés dans le tableau suivant :

| Aux 31 décembre (en millions) | | | | | **2012** | | | 2011 |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | Désignation | Date d'échéance maximale | **Valeur nominale** | **Valeur comptable** | **Juste valeur** | Valeur nominale | Valeur comptable | Juste valeur |
| **Actifs courants** | | | | | | | | |
| Dérivés utilisés pour gérer les éléments suivants | | | | | | | | |
| Risque de change lié aux produits libellés en dollars américains | DFT[1] | 2012 | **– $** | **– $** | **– $** | 26 $ | – $ | – $ |
| Risque de change lié aux achats libellés en dollars américains | DFT[1] | 2013 | **59 $** | **1** | **1** | 50 $ | 1 | 1 |
| Risque de change lié aux achats libellés en dollars américains | DFC[2] | 2013 | **59 $** | **1** | **1** | 89 $ | 3 | 3 |
| Variations de la charge de rémunération fondée sur des actions (note 13 c) | DFC[2] | 2013 | **24 $** | **7** | **7** | 20 $ | 10 | 10 |
| | | | | **9 $** | **9 $** | | 14 $ | 14 $ |
| **Autres actifs non courants** | | | | | | | | |
| Dérivés utilisés pour gérer les éléments suivants | | | | | | | | |
| Variations de la charge de rémunération fondée sur des actions (note 13 c) | DFC[2] | 2015 | **31 $** | **3 $** | **3 $** | 22 $ | 3 $ | 2 $ |
| Déduire : montants nets à payer aux contreparties à des dérivés | | | | **–** | **–** | | (1) | |
| | | | | **3 $** | **3 $** | | 2 $ | 2 $ |
| **Passifs courants** | | | | | | | | |
| Dérivés utilisés pour gérer les éléments suivants | | | | | | | | |
| Risque de change lié aux produits libellés en dollars américains | DFT[1] | 2013 | **20 $** | **– $** | **– $** | – $ | – $ | – $ |
| Variations de la charge de rémunération fondée sur des actions (note 13 b) | DFT[1] | 2012 | **– $** | **–** | **–** | 4 $ | – | – |
| | | | | **– $** | **– $** | | – $ | – $ |

1) Dérivés désignés comme étant détenus à des fins de transaction au moment de la comptabilisation initiale; la comptabilité de couverture n'est pas appliquée.
2) Dérivés désignés comme étant détenus à des fins de couverture au moment de la comptabilisation initiale (éléments de couverture de flux de trésorerie); la comptabilité de couverture est appliquée.

### Non-dérivés

Notre dette à long terme, qui est évaluée au coût amorti et la juste valeur de celle-ci, sont présentées dans le tableau suivant.

| Aux 31 décembre (en millions) | | **2012** | | 2011 |
|---|---|---|---|---|
| | **Valeur comptable** | **Juste valeur** | Valeur comptable | Juste valeur |
| Dette à long terme | **6 256 $** | **7 109 $** | 6 574 $ | 7 359 $ |

### i) Comptabilisation des profits et des pertes sur les dérivés

Le tableau suivant présente les profits et les pertes, excluant les incidences de l'impôt sur le résultat, sur les instruments dérivés classés à titre d'éléments de couverture de flux de trésorerie ainsi que leur emplacement dans les comptes consolidés de résultat et de résultat global; il n'y avait aucune partie inefficace des instruments dérivés classés à titre d'éléments de couverture de flux de trésorerie pour les périodes présentées.

| | Montant du profit (de la perte) comptabilisé(e) dans les autres éléments du résultat global (partie efficace) (note 10) | | Profit (perte) reclassé(e) des autres éléments du résultat global au résultat (partie efficace) (note 10) | | |
|---|---|---|---|---|---|
| | | | | Montant | |
| Exercices clos les 31 décembre (en millions) | **2012** | 2011 | Emplacement | **2012** | 2011 |
| Dérivés utilisés pour gérer le risque de change | | | | | |
| – lié à la dette libellée en dollars américains | **– $** | (6)$ | Coûts de financement | **– $** | (8)$ |
| – lié aux achats libellés en dollars américains | **–** | 8 | Achat de biens et services | **2** | 3 |
| Dérivés utilisés pour gérer les variations de la charge de rémunération fondée sur des actions (note 13 c) | **13** | 13 | Charge au titre des avantages du personnel | **14** | 12 |
| Dérivés utilisés pour gérer le risque de taux d'intérêt lié à l'émission de titres de créance | **(3)** | – | Coûts de financement | **–** | – |
| | **10 $** | 15 $ | | **16 $** | 7 $ |

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 de résultat global.

| | | Profit (perte) comptabilisé(e) au résultat sur les dérivés | |
|---|---|---|---|
| Exercices clos les 31 décembre (en millions) | Emplacement | **2012** | 2011 |
| Dérivés utilisés pour gérer le risque de change | Coûts de financement | **2 $** | 7 $ |
| Dérivés utilisés pour gérer les variations de la charge de rémunération fondée sur des actions (note 13 b) | Charge au titre des avantages du personnel | **1** | 6 |
| | | **3 $** | 13 $ |

# 5 Information sectorielle

## Généralités

Nos secteurs opérationnels pour lesquels nous devons régulièrement transmettre l'information à notre chef de la direction (notre principal décideur opérationnel) sont les services mobiles et les services filaires. Les secteurs opérationnels sont des composantes d'une entité qui se livre à des activités commerciales dont elle peut tirer des produits et pour lesquelles elle peut engager des charges, y compris des produits et des charges relatifs à des transactions avec d'autres composantes et dont les résultats opérationnels sont régulièrement examinés par un principal décideur opérationnel en vue de prendre les décisions sur les ressources à affecter et d'évaluer la performance.

Comme nous ne regroupons pas à l'heure actuelle les secteurs opérationnels, nos secteurs à présenter sont aussi les services mobiles et les services filaires. Le secteur des services mobiles comprend les services de transmission de la voix, les services de transmission de données et les ventes d'équipement. Le secteur des services filaires comprend les services de transmission de données (qui incluent 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), les services locaux et interurbains de transmission de la voix 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.

L'information sectorielle suivante est régulièrement transmise à notre principal décideur opérationnel.

| Exercices clos les 31 décembre (en millions) | Services mobiles | | Services filaires | | Éliminations | | Chiffres consolidés | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | **2012** | 2011 | **2012** | 2011 | **2012** | 2011 | **2012** | 2011 |
| **Produits opérationnels** | | | | | | | | |
| Produits externes | **5 845 $** | 5 462 $ | **5 076 $** | 4 935 $ | **– $** | – $ | **10 921 $** | 10 397 $ |
| Produits tirés d'activités intersectorielles | **41** | 38 | **170** | 164 | **(211)** | (202) | **–** | – |
| | **5 886 $** | 5 500 $ | **5 246 $** | 5 099 $ | **(211)$** | (202)$ | **10 921 $** | 10 397 $ |
| **BAIIA**[1] | **2 467 $** | 2 186 $ | **1 505 $** | 1 592 $ | **– $** | – $ | **3 972 $** | 3 778 $ |
| **Dépenses d'investissement, excluant les licences de spectre**[2] | **711 $** | 508 $ | **1 270 $** | 1 339 $ | **– $** | – $ | **1 981 $** | 1 847 $ |
| **BAIIA, moins les dépenses d'investissement, excluant les licences de spectre** | **1 756 $** | 1 678 $ | **235 $** | 253 $ | **– $** | – $ | **1 991 $** | 1 931 $ |

| | | |
|---|---|---|
| **Produits opérationnels** | **10 921 $** | 10 397 $ |
| Achat de biens et services | **4 820** | 4 726 |
| Charge au titre des avantages du personnel | **2 129** | 1 893 |
| **BAIIA** | **3 972** | 3 778 |
| Amortissement des immobilisations corporelles | **1 422** | 1 331 |
| Amortissement des immobilisations incorporelles | **443** | 479 |
| **Bénéfice opérationnel** | **2 107** | 1 968 |
| Coûts de financement | **332** | 377 |
| **Bénéfice avant impôt sur le résultat** | **1 775 $** | 1 591 $ |

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 notre définition, le BAIIA correspond aux produits opérationnels diminués des biens et services achetés et de la charge au titre des avantages du personnel. Nous avons publié des indications au sujet du BAIIA et l'avons inclus dans l'information présentée parce qu'il constitue une mesure clé à laquelle la direction a recours pour évaluer la performance de nos activités et qu'il sert aussi à déterminer si nous respectons certaines clauses restrictives de nos conventions d'emprunt.

2) Total des dépenses d'investissement; se reporter à la note 24 b) pour un rapprochement des dépenses d'investissement excluant les licences de spectre et des paiements en trésorerie au titre des immobilisations, excluant les licences de spectre présentés dans les tableaux consolidés des flux de trésorerie.

## Informations géographiques

Nous attribuons les produits tirés des clients externes à certains pays en fonction de l'emplacement de l'établissement permanent qui fournit les biens et les services. Nous ne disposons pas de produits opérationnels significatifs que nous attribuons à des pays autres que le Canada (le pays où nous sommes domiciliés) ni de montants significatifs au titre des immobilisations corporelles et incorporelles ou du goodwill situés à l'extérieur du Canada; l'information concernant ces montants non significatifs n'est pas régulièrement transmise à notre principal décideur opérationnel.

# 6 Autres produits opérationnels

| Exercices clos les 31 décembre (en millions) | Note | 2012 | 2011 |
|---|---|---|---|
| Aide publique, incluant l'amortissement du compte de report | | 58 $ | 54 $ |
| Produit (perte) des placements | | – | (2) |
| Produits d'intérêts | 17 c | 1 | – |
| Profit à la cession des actifs | | 10 | 3 |
| Profit résultant de la réévaluation à la juste valeur à la date d'acquisition de la participation de 51 % dans Transactel (Barbados) Inc. | 16 e | – | 17 |
| | | 69 $ | 72 $ |

Nous avons reçu de l'aide publique, selon la définition des IFRS de l'IASB, d'un certain nombre de sources et nous incluons ces encaissements dans les autres produits opérationnels.

## Subventions du CRTC

Les coûts engagés par les entreprises de services locaux pour fournir les services téléphoniques résidentiels de base du niveau requis par le CRTC dans les zones de desserte à coût élevé sont supérieurs aux montants que le CRTC leur permet de facturer pour ce niveau de service. Afin d'améliorer la situation, le CRTC transfère dans un fonds central tous les paiements de contribution qu'il a perçus auprès de tous les fournisseurs canadiens de services de télécommunications enregistrés (y compris les fournisseurs de services de transmission de la voix, de transmission de données et de services mobiles), qui sont ensuite versés aux entreprises de services locaux titulaires à titre de subventions pour subventionner le prix coûtant des services téléphoniques résidentiels de base dans les zones de desserte à coût élevé ne faisant pas l'objet d'une abstention. Les subventions sont fondées sur l'exigence de subvention totale calculée sous forme de taux par ligne d'accès au réseau et par tranche de tarification. Pour l'exercice clos le 31 décembre 2012, les montants que nous avons reçus au titre des subventions se sont élevés à 27 millions de dollars (32 millions de dollars en 2011).

À l'heure actuelle, le CRTC détermine, à l'échelle nationale, la contribution annuelle totale nécessaire pour payer les subventions et perçoit ensuite les paiements de contribution auprès des fournisseurs canadiens de services de télécommunications, calculés en pourcentage de leurs revenus de services de télécommunications selon la définition du CRTC. Le taux de contribution final pour 2012 était de 0,63 % et le taux provisoire pour 2013 a été fixé à un taux semblable, soit 0,63 %. Pour l'exercice clos le 31 décembre 2012, nos contributions au fonds central, qui sont comptabilisées comme des biens et services achetés, se sont établies à 36 millions de dollars (40 millions de dollars en 2011).

## 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 2012, nous avons comptabilisé un montant de 11 millions de dollars (14 millions de dollars en 2011).

# 7 Charge au titre des avantages du personnel

| Exercices clos les 31 décembre (en millions) | Note | 2012 | 2011 |
|---|---|---|---|
| **Charge au titre des avantages du personnel – montant brut** | | | |
| Salaires | | 2 211 $ | 2 049 $ |
| Rémunération fondée sur des actions | 13 | 74 | 51 |
| Régimes de retraite – à prestations définies | 14 b | (11) | (34) |
| Régimes de retraite – à cotisations définies | 14 g | 70 | 66 |
| Autres prestations définies | 14 c | 1 | 2 |
| Coûts de restructuration | 19 b | 38 | 13 |
| Autres | | 129 | 124 |
| | | 2 512 | 2 271 |
| **Coûts internes de la main-d'œuvre incorporés à l'actif** | | | |
| Immobilisations corporelles | | (266) | (284) |
| Immobilisations incorporelles amortissables | | (117) | (94) |
| | | (383) | (378) |
| | | 2 129 $ | 1 893 $ |

# 8 Coûts de financement

| Exercices clos les 31 décembre (en millions) | Note | 2012 | 2011 |
|---|---|---|---|
| **Charges d'intérêts**[1] | | | |
| Intérêts sur la dette à long terme | | 338 $ | 374 $ |
| Intérêts sur les emprunts à court terme et autres | | 12 | 11 |
| Effet de la désactualisation d'obligations liées à la mise hors service d'immobilisations | 19 a | 5 | 4 |
| | | 355 | 389 |
| **Opérations de change** | | (8) | (9) |
| | | 347 | 380 |
| **Produits d'intérêts** | | | |
| Intérêts sur les remboursements d'impôt | | (14) | (2) |
| Autres | | (1) | (1) |
| | | (15) | (3) |
| | | 332 $ | 377 $ |

1) Aucun coût de financement n'a été incorporé dans les immobilisations corporelles et immobilisations incorporelles au cours des exercices clos les 31 décembre 2012 et 2011.

# 9 Impôt sur le résultat

## a) Composition des charges et rapprochement des taux

| Exercices clos les 31 décembre (en millions) | 2012 | 2011 |
|---|---|---|
| **Charge (économie) d'impôt exigible** | | |
| Pour la période de présentation de l'information financière considérée | 331 $ | 186 $ |
| Ajustements corrélatifs au redressement lié à des questions fiscales d'exercices antérieurs | (37) | (15) |
| | 294 | 171 |
| **Charge (économie) d'impôt différé** | | |
| Survenant à la naissance et au renversement des différences temporaires | 127 | 247 |
| Réévaluation du passif d'impôt différé pour refléter les taux d'imposition prévus par la loi futurs | 12 | (37) |
| Ajustements corrélatifs au redressement lié à des questions fiscales d'exercices antérieurs | 24 | (5) |
| | 163 | 205 |
| | 457 $ | 376 $ |

Notre charge d'impôt diffère de celle obtenue par l'application des taux d'imposition prévus par la loi en raison des éléments suivants :

| Exercices clos les 31 décembre (en millions de dollars) | 2012 | | 2011 | |
|---|---|---|---|---|
| Impôts de base combinés aux taux d'imposition prévus par la loi moyens pondérés | 456 $ | 25,7 % | 433 $ | 27,2 % |
| Écart de taux d'imposition appliqué au redressement lié à des questions fiscales d'exercices antérieurs et ajustements corrélatifs à ce redressement | (13) | | (20) | |
| Réévaluation du passif d'impôt différé pour refléter les taux d'imposition prévus par la loi futurs | 12 | | (37) | |
| Rémunération sous forme d'attributions d'options sur actions | 2 | | (1) | |
| Autres | – | | 1 | |
| Charge d'impôt sur le résultat présentée dans les comptes consolidés de résultat et de résultat global | 457 $ | 25,7 % | 376 $ | 23,6 % |

Les taux d'imposition prévus par la loi moyens pondérés au titre de nos impôts de base combinés résultent des éléments suivants :

| Exercices clos les 31 décembre | 2012 | 2011 |
|---|---|---|
| Taux fédéral de base | 14,7 % | 16,2 % |
| Taux provincial moyen pondéré | 10,3 | 10,4 |
| Autres juridictions fiscales | 0,7 | 0,6 |
| | 25,7 % | 27,2 % |

### b) Différences temporaires

Nous avons recours à des estimations importantes relativement à la composition de notre passif d'impôt différé. Nos activités sont complexes, et les interprétations, les règlements et les lois liés à l'impôt sur le résultat changent constamment. En conséquence, il y a généralement des questions fiscales à étudier.

Les différences temporaires constituant le montant net du passif d'impôt différé et les montants de la charge d'impôt différé comptabilisés dans les comptes consolidés de résultat et de résultat global pour chaque différence temporaire sont estimées ci-après :

| (en millions) | Immobilisations corporelles et immobilisations incorporelles amortissables | Immobilisations incorporelles à durée d'utilité indéterminée | Revenu tiré d'une société de personnes non attribué aux fins de l'impôt | Montants nets au titre de la retraite et de la rémunération fondée sur des actions | Réserves actuellement non déductibles | Pertes pouvant être reportées[1] | Autres | Passif d'impôt différé, montant net |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| Au 1er janvier 2011 | 326 $ | 1 092 $ | 398 $ | (23)$ | (92)$ | (36)$ | 18 $ | 1 683 $ |
| Montants comptabilisés dans les éléments suivants | | | | | | | | |
| Bénéfice net | 68 | 19 | 23 | 65 | 6 | 1 | 23 | 205 |
| Autres éléments du résultat global | – | – | – | (288) | – | – | 2 | (286) |
| Acquisitions d'entreprises et autres | – | 2 | – | – | – | – | (4) | (2) |
| Au 31 décembre 2011 | 394 | 1 113 | 421 | (246) | (86) | (35) | 39 | 1 600 |
| Montants comptabilisés dans les éléments suivants | | | | | | | | |
| Bénéfice net | 62 | 40 | 35 | 49 | (11) | 2 | (14) | 163 |
| Autres éléments du résultat global | – | – | – | (145) | – | – | 3 | (142) |
| Acquisitions d'entreprises et autres | – | 2 | – | – | – | – | 1 | 3 |
| Au 31 décembre 2012 | 456 $ | 1 155 $ | 456 $ | (342)$ | (97)$ | (33)$ | 29 $ | 1 624 $ |

1) Nous prévoyons être en mesure d'utiliser nos pertes autres qu'en capital avant qu'elles ne viennent à échéance.

Les IFRS de l'IASB exigent de présenter séparément les différences temporaires découlant de l'excédent de la valeur comptable de participations dans des filiales et des sociétés de personnes par rapport à leur valeur fiscale et pour lesquelles aucun passif d'impôt différé n'a été comptabilisé. Dans notre cas précis, cette présentation entre en ligne de compte pour nos participations dans des filiales canadiennes et dans des sociétés de personnes canadiennes. Nous ne sommes pas tenus de comptabiliser ce passif d'impôt différé puisque nous sommes en mesure de contrôler le moment du renversement des différences temporaires et la manière dont celui-ci sera effectué, différences qui ne devraient pas être exigibles à l'impôt, et qu'il est probable que ces différences ne se renverseront pas dans un avenir prévisible. Bien que nous soyons en mesure de contrôler le moment et la méthode de renversement des différences temporaires concernant nos filiales étrangères, et qu'il ne soit pas probable que de telles différences s'inverseront dans un avenir prévisible, nous devons comptabiliser tous les impôts latents liés au rapatriement de la presque totalité des bénéfices non distribués dans nos filiales étrangères.

### c) Autres

Nous avons des pertes en capital nettes et ces pertes peuvent uniquement être portées en diminution des gains en capital imposables réalisés. Nous prévoyons inclure un report de perte en capital prospectif d'un montant net de 4 millions de dollars (5 millions de dollars en 2011) dans nos déclarations de revenus canadiennes. Au cours de l'exercice clos le 31 décembre 2012, nous avons comptabilisé une économie de 1 million de dollars (néant en 2011) au titre des pertes en capital nettes.

Nous exerçons 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 2012, nous avons inscrit des crédits d'impôt à l'investissement de 8 millions de dollars (8 millions de dollars en 2011). Du montant total des crédits d'impôt à l'investissement que nous avons inscrits au cours de l'exercice clos le 31 décembre 2012, une tranche de 5 millions de dollars (6 millions de dollars en 2011) a été comptabilisée en réduction des immobilisations corporelles et incorporelles et le reste, en réduction des biens et des services achetés.

# 10 Autres éléments du résultat global

| | Éléments qui peuvent être ultérieurement reclassés en résultat | | | | | | Élément qui ne sera jamais reclassé en résultat | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | Variation de la juste valeur latente des dérivés désignés à titre de couvertures de flux de trésorerie (note 4 i) | | | | | | | |
| (en millions) | Profits (pertes) survenu(e)s au cours de la période | (Profits) pertes de périodes antérieures transféré(e)s en résultat net au cours de la période considérée | Total | Écart de change cumulé | Variation de la juste valeur latente des actifs financiers disponibles à la vente | Cumul des autres éléments du résultat global | Écarts actuariels au titre du régime à prestations définies du personnel cumulés[1] | Autres éléments du résultat global |
| Solde cumulé au 1er janvier 2011 | | | 1 $ | – $ | – $ | 1 $ | (214)$ | |
| Autres éléments du résultat global | | | | | | | | |
| Montant | 15 $ | (7)$ | 8 | 4 | – | 12 | (1 139) | (1 127)$ |
| Impôt sur le résultat | 5 $ | (3)$ | 2 | – | – | 2 | (288) | (286) |
| Montant net | | | 6 | 4 | – | 10 | (851) | (841)$ |
| Solde cumulé au 31 décembre 2011 | | | 7 | 4 | – | 11 | (1 065) | |
| Autres éléments du résultat global | | | | | | | | |
| Montant | 10 $ | (16)$ | (6) | – | 38 | 32 | (545) | (513)$ |
| Impôt sur le résultat | 2 $ | (4)$ | (2) | – | 5 | 3 | (145) | (142) |
| Montant net | | | (4) | – | 33 | 29 | (400) | (371)$ |
| Solde cumulé au 31 décembre 2012 | | | 3 $ | 4 $ | 33 $ | 40 $ | (1 465)$ | |

1) Les écarts actuariels au titre des régimes à prestations définies représentent uniquement les écarts actuariels survenus le 1er janvier 2010 ou après cette date. 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 2012 s'est établi à 1 971 $ [(1 426) $ en 2011].

Au 31 décembre 2012, notre estimation du montant net des profits existants (pertes existantes) découlant de la juste valeur latente des dérivés désignés à titre de couvertures de flux de trésorerie, qui sont présentés dans le cumul des autres éléments du résultat global et qui devraient faire l'objet d'un reclassement en résultat net au cours des 12 prochains mois, est de 2 millions de dollars, excluant les incidences fiscales.

# 11 Montants par action

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 net 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) | 2012 | 2011 |
|---|---|---|
| Nombre moyen pondéré total de base d'actions ordinaires et d'actions sans droit de vote en circulation | 326 | 324 |
| Effet des titres dilutifs | | |
| Attributions d'options sur actions | 1 | 2 |
| Nombre moyen pondéré total dilué d'actions ordinaires et d'actions sans droit de vote en circulation | 327 | 326 |

Pour l'exercice clos le 31 décembre 2012, 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 d'un montant de néant (1 million en 2011), 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

## a) Dividendes déclarés

| Exercices clos les 31 décembre (en millions, sauf les montants par action) | 2012 | | | | 2011 | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| Dividendes sur actions ordinaires et actions sans droit de vote | Déclarés | | Versés aux actionnaires le | Total | Déclarés | | Versés aux actionnaires le | Total |
| | En date du | Par action | | | En date du | Par action | | |
| Dividende du premier trimestre | 9 mars 2012 | 0,580 $ | 2 avril 2012 | 189 $ | 11 mars 2011 | 0,525 $ | 1er avril 2011 | 170 $ |
| Dividende du deuxième trimestre | 8 juin 2012 | 0,610 | 3 juillet 2012 | 198 | 10 juin 2011 | 0,550 | 4 juillet 2011 | 178 |
| Dividende du troisième trimestre | 10 sept. 2012 | 0,610 | 1er oct. 2012 | 199 | 9 sept. 2011 | 0,550 | 3 oct. 2011 | 179 |
| Dividende du quatrième trimestre | 11 déc. 2012 | 0,640 | 2 janv. 2013 | 208 | 9 déc. 2011 | 0,580 | 3 janv. 2012 | 188 |
| | | 2,440 $ | | 794 $ | | 2,205 $ | | 715 $ |

Le 13 février 2013, le conseil d'administration a déclaré un dividende trimestriel de 0,64 $ par action sur nos actions ordinaires émises et en circulation; ce dividende est payable le 1er avril 2013, aux actionnaires inscrits à la fermeture des bureaux le 11 mars 2013. Le montant final du paiement des dividendes est tributaire du nombre d'actions ordinaires émises et en circulation à la fermeture des bureaux le 11 mars 2013.

## b) Régime de réinvestissement des dividendes et d'achat d'actions

**Généralités**

Nous avons un régime de réinvestissement des dividendes et d'achat d'actions dans le cadre duquel les détenteurs d'actions ordinaires et d'actions sans droit de vote admissibles peuvent acquérir des actions sans droit de vote (à compter du 4 février 2013 pour les actions ordinaires – se reporter à la note 21) en réinvestissant les dividendes et en effectuant des paiements additionnels facultatifs en espèces au fiduciaire. En vertu de ce régime, nous avons le choix d'offrir de nouvelles actions ou de demander au fiduciaire d'en acquérir sur le marché boursier.

**Réinvestissement des dividendes**

Nous pouvons, à notre gré, offrir les actions sans droit de vote (les actions ordinaires, à compter du 4 février 2013) à un escompte pouvant aller jusqu'à 5 % du cours de marché. En ce qui a trait aux dividendes réinvestis, au cours du trimestre clos le 31 mars 2011, nous avons émis des actions sans droit de vote sur le capital autorisé à un escompte de 3 %. Nous avons demandé au fiduciaire d'acquérir sur le marché boursier les actions sans droit de vote (les actions ordinaires, à compter du 4 février 2013) sans escompte, à compter du 1er mars 2011. En ce qui concerne les dividendes déclarés sur les actions ordinaires et les actions sans droit de vote durant l'exercice clos le 31 décembre 2012, un montant de 32 millions de dollars (34 millions de dollars en 2011) 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

## a) Éléments de la rémunération fondée sur des actions

La charge au titre des avantages du personnel figurant dans les comptes consolidés de résultat et de résultat global ainsi que dans les tableaux consolidés des flux de trésorerie comprend les montants de la rémunération fondée sur des actions suivants :

| Exercices clos les 31 décembre | 2012 | | | 2011 | | |
|---|---|---|---|---|---|---|
| (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] | 6 $ | – $ | 6 $ | (10)$ | (7)$ | (17)$ |
| Unités d'actions restreintes[2] | 37 | (34) | 3 | 31 | (26) | 5 |
| Régime d'actionnariat des employés | 31 | (31) | – | 30 | (30) | – |
| | 74 $ | (65)$ | 9 $ | 51 $ | (63)$ | (12)$ |

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 (3) $ [(19) $ en 2011].
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 2012, 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 néant (7 millions de dollars en 2011). De même, pour l'exercice clos le 31 décembre 2012, les sorties de trésorerie liées aux activités opérationnelles connexes relativement aux unités d'actions restreintes sont présentées déduction faite des entrées de trésorerie découlant des contrats de swap sur actions réglés en trésorerie de 14 millions de dollars (7 millions de dollars en 2011). Pour l'exercice clos le 31 décembre 2012, l'économie d'impôt sur le résultat découlant de la rémunération fondée sur des actions s'est établi à 17 millions de dollars (15 millions de dollars en 2011); 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

Nous utilisons des attributions d'options sur actions en guise de fidélisation et de rémunération au rendement. Nous avons divers régimes d'options sur actions dans le cadre desquels des employés peuvent recevoir des options leur permettant d'acheter des actions ordinaires ou des actions sans droit de vote, à un prix correspondant à la juste valeur de marché des actions au moment de l'attribution. Avec prise d'effet le 4 février 2013, les options sur actions en cours permettant d'acquérir des actions sans droit de vote ont été échangées pour des options sur actions permettant d'acquérir des actions ordinaires à raison de une pour une (se reporter à la note 21); toutes les autres modalités des options sur actions sont demeurées les mêmes. 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 qui étaient octroyées étaient assorties de périodes d'exercice ne dépassant pas dix ans.

Nous appliquons la méthode de la juste valeur pour comptabiliser les attributions de rémunérations fondées sur des actions à nos dirigeants et autres employés. La période d'acquisition des droits au titre des attributions d'options sur actions est habituellement de trois ans (la durée de service requise), mais elle peut aussi s'échelonner sur une période maximale de cinq ans. La méthode d'acquisition de ces droits (en bloc ou graduelle) est déterminée à la date d'attribution ou avant cette date; toutes les attributions d'options sur actions octroyées après 2004 sont des attributions comportant des droits d'acquisition en bloc.

Le tableau suivant présente un sommaire de l'évolution de nos régimes d'options sur actions.

| Exercices clos les 31 décembre | 2012 | | 2011 | |
|---|---|---|---|---|
| | 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 | 9 573 701 | 39,41 $ | 11 741 666 | 37,83 $ |
| Attribuées | 1 072 072 | 58,39 $ | 1 522 639 | 46,67 $ |
| Exercées[1] | (3 095 787) | 37,46 $ | (2 963 147) | 37,56 $ |
| Ayant fait l'objet d'une renonciation | (248 626) | 40,81 $ | (617 796) | 37,41 $ |
| Éteintes | (30 671) | 29,50 $ | (109 661) | 32,57 $ |
| En cours, à la fin | 7 270 689 | 43,03 $ | 9 573 701 | 39,41 $ |

1) La valeur intrinsèque totale des attributions d'options sur actions exercées pour l'exercice clos le 31 décembre 2012 se chiffrait à 65 millions de dollars (35 millions de dollars en 2011) (reflétant un prix moyen pondéré aux dates d'exercice de 58,44 $ l'action) (49,48 $ l'action en 2011).

Le tableau suivant présente le rapprochement du nombre d'options sur actions exercées et du nombre d'actions sans droit de vote émises.

| Exercices clos les 31 décembre | 2012 | 2011 |
|---|---|---|
| Actions sans droit de vote émises ou pouvant être émises en vertu de l'exercice d'options sur actions | 52 400 | 745 340 |
| Actions sans droit de vote émises ou pouvant être émises en vertu du choix de l'option de règlement en capitaux propres net liée aux attributions d'options sur actions | 1 062 021 | 422 076 |
| Incidence de notre choix de régler les exercices d'attributions d'options sur actions au moyen de l'option de règlement en capitaux propres net | 1 981 366 | 1 795 731 |
| Options sur actions exercées | 3 095 787 | 2 963 147 |

Le tableau suivant répartit nos options sur actions en cours, qui concernent toutes des actions sans droit de vote, au 31 décembre 2012, selon leur prix d'exercice et leur durée. Avec prise d'effet le 4 février 2013, les options sur actions en cours permettant d'acquérir des actions sans droit de vote ont été échangées pour des options sur actions permettant d'acquérir des actions ordinaires à raison de une pour une; toutes les autres modalités des options sur actions sont demeurées les mêmes.

| **Options en cours** | | | | | | **Options pouvant être exercées** | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| Fourchette de prix des options | | | | | Total | | |
| Prix le plus bas | 29,70 $ | 41,56 $ | 50,01 $ | 60,29 $ | 29,70 $ | | |
| Prix le plus haut | 39,67 $ | 49,26 $ | 58,96 $ | 64,64 $ | 64,64 $ | | |
| Date d'échéance et nombre d'actions | | | | | | Nombre d'actions | Prix moyen pondéré |
| 2013 | – | 304 393 | 12 326 | – | 316 719 | 316 719 | 44,05 $ |
| 2014 | – | 5 030 | 645 376 | 27 430 | 677 836 | 677 836 | 56,65 $ |
| 2015 | 4 875 | 775 896 | – | – | 780 771 | 780 771 | 43,87 $ |
| 2016 | 612 725 | – | – | – | 612 725 | 612 725 | 30,64 $ |
| 2017 | 2 348 393 | 51 760 | – | – | 2 400 153 | – | – $ |
| 2018 | – | 1 368 871 | 53 490 | – | 1 422 361 | – | – $ |
| 2019 | – | – | 1 051 879 | 8 245 | 1 060 124 | – | – $ |
| | 2 965 993 | 2 505 950 | 1 763 071 | 35 675 | 7 270 689 | 2 388 051 | |
| Durée de vie contractuelle résiduelle moyenne pondérée (en années) | 4,0 | 3,6 | 4,4 | 2,6 | 3,9 | | |
| Prix moyen pondéré | 32,36 $ | 45,28 $ | 57,39 $ | 63,82 $ | 43,03 $ | | |
| Valeur intrinsèque totale[1] (en millions) | 96 $ | 48 $ | 13 $ | – $ | 157 $ | | |
| **Options pouvant être exercées** | | | | | | | |
| Nombre d'actions | 617 600 | 1 085 319 | 657 702 | 27 430 | 2 388 051 | | |
| Durée de vie contractuelle résiduelle moyenne pondérée (en années) | 3,2 | 1,6 | 1,2 | 1,4 | 1,9 | | |
| Prix moyen pondéré | 30,68 $ | 43,84 $ | 56,40 $ | 63,95 $ | 44,13 $ | | |
| Valeur intrinsèque totale[1] (en millions) | 21 $ | 23 $ | 5 $ | – $ | 49 $ | | |

1) La valeur intrinsèque totale est calculée en fonction du prix par action sans droit de vote au 31 décembre 2012 qui s'établit à 64,68 $.

**Attributions d'options sur actions comptabilisées à titre d'instruments de capitaux propres**

La juste valeur moyenne pondérée des attributions d'options sur actions octroyées et les hypothèses moyennes pondérées utilisées dans l'estimation de la juste valeur au moment de l'attribution, calculées à l'aide du modèle d'évaluation des options de Black et Scholes (modèle analytique) se présentent comme suit :

| Exercices clos les 31 décembre | **2012** | 2011 |
|---|---|---|
| Juste valeur de l'attribution d'options sur actions (par option sur actions) | **7,36 $** | 6,75 $ |
| Taux d'intérêt sans risque | **1,7 %** | 2,3 % |
| Durée de vie prévue[1] (en années) | **4,75** | 4,25 |
| Volatilité attendue | **22,9 %** | 25,7 % |
| Taux de rendement | **4,2 %** | 4,5 % |

1) La durée contractuelle maximale des attributions d'options sur actions octroyées en 2012 et en 2011 était de sept ans.

Le taux d'intérêt sans risque utilisé pour déterminer la juste valeur des attributions d'options sur actions est basé sur une courbe des taux du gouvernement du Canada qui a cours au moment de l'attribution. La durée de vie prévue des attributions d'options sur actions est fondée sur nos données historiques relatives à l'exercice de l'attribution d'options sur actions. De même, la volatilité attendue tient compte de la volatilité historique du prix de nos actions sans droit de vote. Le taux de rendement représente le dividende annualisé ayant cours à la date d'attribution, divisé par le prix d'exercice de l'attribution d'options sur actions. Les dividendes ne sont pas versés sur des attributions d'options sur actions non exercées et ne peuvent faire l'objet d'acquisition de droits.

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 2012 aurait varié comme suit :

| | Variation hypothétique des hypothèses[1] | |
|---|---|---|
| (en millions) | 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 nous revient de choisir si l'exercice d'une attribution d'options sur actions est réglé comme une option sur actions ou au moyen de l'option de règlement en capitaux propres net.

**Attributions d'options sur actions comptabilisées à titre d'instruments de passif**

La presque totalité de nos attributions d'options sur actions en cours qui avaient été octroyées avant le 1er janvier 2005 avaient une option de règlement en espèces net. Le titulaire d'options avait le choix d'exercer son attribution d'options sur actions au moyen du règlement en espèces net. Les attributions d'options sur actions en cours qui comportaient cette option ont pris davantage les caractéristiques d'instruments de passif plutôt que d'instruments de capitaux propres. Pour les attributions d'options sur actions en cours qui ont été modifiées et octroyées après 2001, la charge minimale comptabilisée correspondait à leurs justes valeurs à la date d'attribution.

Nous avons conclu un contrat de swap sur actions réglé en trésorerie qui établissait un plafond de nos coûts liés à la presque totalité des attributions d'options sur actions en cours comportant cette option.

Au 31 décembre 2012, aucune attribution d'options sur actions comportant l'option de règlement en espèces net n'était en cours.

## c) Unités d'actions restreintes

Nous utilisons des unités d'actions restreintes en guise de fidélisation et de rémunération au rendement. Chaque unité d'action restreinte est de valeur nominale égale à une action sans droit de vote (une action ordinaire à compter du 4 février 2013 – se reporter à la note 21), et donne droit aux mêmes dividendes auxquels cette unité aurait donné lieu si elle avait effectivement été une action sans droit de vote (une action ordinaire à compter du 4 février 2013) 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; la plupart des unités d'actions restreintes en cours comportent des droits d'acquisition en bloc. Le passif connexe est normalement réglé en trésorerie.

Le tableau suivant présente un sommaire des mouvements de nos unités d'actions restreintes.

| Exercices clos les 31 décembre | 2012 | | | 2011 | | |
|---|---|---|---|---|---|---|
| | 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 | 1 471 836 | – | 40,60 $ | 1 359 066 | – | 32,46 $ |
| Droits acquis | – | 15 951 | 38,39 $ | – | 24 689 | 31,86 $ |
| Émises | | | | | | |
| Attribution initiale | 731 456 | – | 58,29 $ | 801 137 | – | 46,75 $ |
| Au lieu de dividendes | 72 113 | 87 | 60,53 $ | 83 717 | 59 | 49,98 $ |
| Droits acquis | (750 601) | 750 601 | 34,90 $ | (627 281) | 627 281 | 31,57 $ |
| Réglées en espèces | – | (754 186) | 34,73 $ | – | (636 078) | 31,62 $ |
| Ayant fait l'objet d'une renonciation ou annulées | (55 868) | (21) | 41,94 $ | (144 803) | – | 35,91 $ |
| En cours, à la fin | | | | | | |
| Droits non acquis | 1 468 936 | – | 52,57 $ | 1 471 836 | – | 40,60 $ |
| Droits acquis | – | 12 432 | 48,21 $ | – | 15 951 | 38,39 $ |

En ce qui a trait à certaines émissions d'unités d'actions restreintes, nous avons conclu des contrats à terme d'actions réglés en trésorerie, qui fixent notre coût; ces renseignements ainsi que le calendrier de nos unités d'actions restreintes en cours au 31 décembre 2012 dont les droits n'ont pas été acquis sont présentés dans le tableau suivant.

| Acquisition des droits au cours des exercices se clôturant les 31 décembre | Nombre d'unités d'actions restreintes à coût fixe | Coût fixe par unité d'action restreinte | Nombre d'unités d'actions restreintes à coût variable | Nombre total d'unités d'actions restreintes dont les droits ne sont pas acquis |
|---|---|---|---|---|
| 2013 | 477 000 | 51,48 $ | 288 066 | 765 066 |
| 2014 | 30 000 | 60,60 $ | 62 787 | 92 787 |
| 2015 | 506 000 | 62,10 $ | 105 083 | 611 083 |
| | 1 013 000 | | 455 936 | 1 468 936 |

### d) Régime d'actionnariat des employés

Nous avons un régime d'actionnariat des employés qui permet aux employés admissibles allant jusqu'à une certaine catégorie d'emploi d'acheter nos actions ordinaires au moyen de retenues sur la paie régulières s'établissant entre 1 % et 10 % de leur salaire; pour les catégories d'emploi dont la rémunération est plus élevée, ces retenues peuvent s'établir entre 1 % et 55 % du salaire de l'employé. Nous devons verser des cotisations à un pourcentage s'établissant entre 20 % et 40 %, que nous avons nous-mêmes déterminé, pour chaque dollar cotisé par l'employé, jusqu'à concurrence d'un maximum de 6 % de la paie de l'employé admissible. Pour les exercices clos les 31 décembre 2012 et 2011, nous avons versé une cotisation de 40 % pour les employés allant jusqu'à une certaine catégorie d'emploi; pour les catégories d'emploi dont la rémunération est plus élevée, nous avons versé une cotisation de 35 %. Nous comptabilisons nos cotisations à titre de composante de la charge au titre des avantages du personnel et les droits sur notre cotisation sont acquis selon la première éventualité entre le dernier jour du participant au régime à notre emploi et le dernier jour ouvrable de l'année civile au cours duquel nous avons versé notre cotisation, à moins que le participant au régime ait fait l'objet d'un licenciement motivé, auquel cas, il sera déchu des cotisations que nous avons versées au cours de l'exercice.

| Exercices clos les 31 décembre (en millions) | 2012 | 2011 |
|---|---|---|
| Cotisations du personnel | 84 $ | 78 $ |
| Cotisations de l'employeur | 31 | 30 |
| | 115 $ | 108 $ |

En vertu de ce régime, nous avons le choix d'offrir de nouvelles actions ou de demander au fiduciaire d'en acquérir sur le marché boursier. Pour les exercices clos les 31 décembre 2012 et 2011, toutes les actions ordinaires émises à l'intention des employés conformément à ce régime avaient été achetées sur le marché boursier aux cours de négociation habituels.

## 14 Avantages du personnel futurs

Nous avons divers régimes à prestations définies et à cotisations définies procurant des prestations de retraite, d'autres avantages de retraite ainsi que des avantages postérieurs à l'emploi à la plupart de nos employés. Aux 31 décembre 2012 et 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 aux prestations ont été acquis. Les autres régimes comprennent un régime pour les soins de santé à l'intention des anciens employés de TELUS Québec Inc. Les régimes d'avantages auxquels un employé participe reflètent l'évolution de l'histoire de notre société.

**Régime de retraite de TELUS Corporation**

Les membres de la direction et les professionnels de l'Alberta qui se sont joints à nous avant le 1er janvier 2001 ainsi que certains salariés syndiqués qui se sont joints à nous 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 notre obligation au titre des prestations constituées totale. 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 notre obligation au titre des prestations constituées totale, 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 nous avant le 1er avril 2006, les employés autres que les employés de supervision qui étaient régis par une convention collective qui se sont joints à nous avant le 6 septembre 2006 ainsi que certains autres salariés syndiqués. Le régime représente environ un dixième de notre obligation au titre des prestations constituées totale. Le régime ne prévoit aucune indexation, et la rémunération ouvrant droit à pension est déterminée en fonction de la moyenne des quatre meilleures années.

**Régime de retraite de TELUS Edmonton**

Ce régime de retraite contributif à prestations définies a cessé d'accueillir de nouveaux participants le 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, nous avons des régimes de retraite complémentaires non enregistrés et non contributifs à prestations définies qui ont pour effet de maintenir les prestations de retraite gagnées une fois que les montants maximaux permis par les régimes enregistrés sont atteints. Comme il est courant avec les régimes non enregistrés de cette nature, ces régimes sont principalement capitalisés seulement lorsque les prestations sont versées.

Nous avons trois régimes de retraite contributifs à prestations définies non indexés qui proviennent d'une acquisition avant la fusion, et qui représentent moins de 1 % de notre obligation au titre des prestations constituées totale; ces régimes ont cessé d'accueillir de nouveaux participants en septembre 1989.

**Autres régimes à prestations définies**

Les autres régimes à prestations définies, qui sont tous non contributifs, comprennent un régime 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. Nos cotisations sont déterminées en fonction des dispositions de la convention collective négociée,

la convention collective actuelle étant en vigueur jusqu'au 31 décembre 2015, et dépendent habituellement du revenu brut du salarié. Nous ne sommes pas tenus de garantir les prestations ou d'assurer la solvabilité du régime et nous ne sommes pas redevables envers le régime des obligations des autres employeurs participants. Pour les exercices clos les 31 décembre 2012 et 2011, nos cotisations se composaient d'une proportion importante des cotisations de l'employeur au régime de retraite syndical; de la même façon, une proportion importante des participants au régime étaient nos employés actifs et retraités.

**Régime de retraite de la fonction publique de la Colombie-Britannique**
Certains salariés de la Colombie-Britannique sont couverts par un régime de retraite de la fonction publique. Les cotisations sont déterminées en fonction des dispositions des conventions collectives négociées par la province de la Colombie-Britannique et dépendent habituellement du revenu brut du salarié.

**Régimes de retraite à cotisations définies**
Nous offrons deux régimes de retraite à cotisations définies, lesquels sont contributifs et constituent les régimes de retraite que nous parrainons qui sont offerts à des salariés non syndiqués et à certains salariés syndiqués.
En règle générale, le salarié participant peut verser des cotisations annuelles aux régimes, à un taux allant de 3 % à 6 % de ses gains ouvrant droit à pension. Nous verserons une cotisation équivalant à 100 % de celle du salarié, jusqu'à concurrence de 5 % de ses gains ouvrant droit à pension et nous verserons une cotisation équivalant à 80 % de celle du salarié qui excède ce seuil. En règle générale, la participation à un régime de retraite à cotisations définies est volontaire jusqu'à la troisième année d'entrée en service du salarié. Si les cotisations annuelles dépassent les montants maximaux permis, les montants excédentaires sont, dans certains cas, versés à un régime de retraite complémentaire non enregistré à cotisations définies.

## a) Régimes à prestations définies – aperçu de la situation de capitalisation

L'information concernant l'ensemble de nos régimes à prestations définies se résume comme suit :

| | Régimes de retraite | | Autres régimes | |
|---|---|---|---|---|
| (en millions) | **2012** | 2011 | **2012** | 2011 |
| **Obligation au titre des prestations constituées :** | | | | |
| Solde au début | **7 748 $** | 6 958 $ | **75 $** | 75 $ |
| Coût des services rendus au cours de l'exercice | **124** | 110 | **–** | 1 |
| Coût des services passés | **3** | – | **–** | – |
| Coût financier | **345** | 360 | **2** | 2 |
| Écart actuariel découlant des éléments suivants : | | | | |
| Hypothèses démographiques | **(7)** | (26) | **(7)** | (2) |
| Hypothèses financières | **667** | 700 | **2** | 4 |
| Prestations versées | **(369)** | (354) | **(5)** | (5) |
| Solde à la fin | **8 511** | 7 748 | **67** | 75 |
| **Actif des régimes :** | | | | |
| Juste valeur au début | **6 751** | 6 765 | **26** | 29 |
| Rendement de l'actif des régimes | | | | |
| Taux de rendement à long terme attendu de l'actif des régimes[1] | **453** | 474 | **1** | 1 |
| Rendement réel de l'actif des régimes supérieur (inférieur) au taux de rendement à long terme attendu de l'actif des régimes | **111** | (461) | **(1)** | – |
| Cotisations | | | | |
| Cotisations de l'employeur e) | **171** | 297 | **2** | 1 |
| Cotisations des employés | **30** | 30 | **–** | – |
| Prestations versées | **(369)** | (354) | **(5)** | (5) |
| Juste valeur à la fin | **7 147** | 6 751 | **23** | 26 |
| **Incidence du plafond relatif aux actifs des régimes** | | | | |
| Au début | **(5)** | (5) | **(2)** | – |
| Variation | **–** | – | **–** | (2) |
| À la fin | **(5)** | (5) | **(2)** | (2) |
| **Juste valeur de l'actif des régimes à la fin de l'exercice, déduction faite du plafond relatif aux actifs des régimes** | **7 142** | 6 746 | **21** | 24 |
| **Situation de capitalisation – surplus (déficit) des régimes** | **(1 369)$** | (1 002)$ | **(46)$** | (51)$ |

1) Se reporter à la note 2 b) pour les modifications importantes apportées à la norme comptable touchant les avantages du personnel qui ne sont pas encore en vigueur et appliquées.

Le surplus (déficit) des régimes est pris en compte comme suit dans les états consolidés de la situation financière :

| Aux 31 décembre (en millions) | **2012** | 2011 |
|---|---|---|
| Situation de capitalisation – surplus (déficit) des régimes | | |
| Régimes de retraite | **(1 369)$** | (1 002)$ |
| Autres régimes | **(46)** | (51) |
| Présenté comme suit dans les états consolidés de la situation financière : | | |
| Autres passifs à long terme (note 24 a) | **(1 415)$** | (1 053)$ |

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

Notre charge au titre des régimes de retraite à prestations définies s'établit comme suit :

| Exercices clos les 31 décembre (en millions) | 2012 | | | 2011 | | |
|---|---|---|---|---|---|---|
| Comptabilisée dans les éléments suivants : | Charge au titre des avantages du personnel (note 7) | Autres éléments du résultat global (note 10) | Total | Charge au titre des avantages du personnel (note 7) | Autres éléments du résultat global (note 10) | Total |
| Coût des services rendus au cours de l'exercice | 94 $ | – $ | 94 $ | 80 $ | – $ | 80 $ |
| Coût des services passés | 3 | – | 3 | – | – | – |
| Rendement de l'actif des régimes, déduction faite des intérêts | | | | | | |
| Coût financier de l'obligation au titre des prestations constituées | 345 | – | 345 | 360 | – | 360 |
| Rendement de l'actif des régimes[1] | (453) | (111) | (564) | (474) | 461 | (13) |
| | (108) | (111) | (219) | (114) | 461 | 347 |
| Écart actuariel découlant des éléments suivants : | | | | | | |
| Hypothèses démographiques | – | (7) | (7) | – | (26) | (26) |
| Hypothèses financières | – | 667 | 667 | – | 700 | 700 |
| | – | 660 | 660 | – | 674 | 674 |
| | (11)$ | 549 $ | 538 $ | (34)$ | 1 135 $ | 1 101 $ |

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). Se reporter à la note 2 b) pour les modifications importantes apportées à la norme comptable touchant les avantages du personnel qui ne sont pas encore en vigueur et appliquées.

### Ajustements liés à l'expérience

Nos ajustements liés à l'expérience au titre des régimes de retraite à prestations définies s'établissent comme suit :

| Aux 31 décembre ou pour les exercices clos à ces dates (en millions) | 2012 | 2011 | 2010 | 2009 | 2008 |
|---|---|---|---|---|---|
| Situation de capitalisation | | | | | |
| Juste valeur de l'actif des régimes | 7 142 $ | 6 746 $ | 6 760 $ | 6 311 $ | 5 649 $ |
| Obligation au titre des prestations constituées | 8 511 | 7 748 | 6 958 | 6 376 | 5 243 |
| Surplus (déficit) des régimes | (1 369)$ | (1 002)$ | (198)$ | (65)$ | 406 $ |
| Écart actuariel découlant des éléments suivants[1] : | | | | | |
| Juste valeur de l'actif des régimes | (111)$ | 461 $ | (169)$ | (364)$ | 1 596 $ |
| Obligation au titre des prestations constituées | | | | | |
| Hypothèses démographiques | (7) | (26) | (32) | 61 | 96 |
| Hypothèses financières f) | 667 | 700 | 484 | 930 | (1 376) |
| | 660 | 674 | 452 | 991 | (1 280) |
| Montant net | 549 $ | 1 135 $ | 283 $ | 627 $ | 316 $ |

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 1 n) et à la note 10.

### Décomposition de la situation de capitalisation des régimes de retraite à prestations définies

L'obligation au titre des prestations constituées est la valeur actuelle actuarielle des prestations attribuées pour les services rendus par l'employé à une date donnée. Notre décomposition des surplus et des déficits des régimes de retraite à prestations définies à la fin de l'exercice s'établit comme suit :

| Aux 31 décembre (en millions) | 2012 | | | 2011 | | |
|---|---|---|---|---|---|---|
| | 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 | 21 $ | 21 $ | – $ | 22 $ | 22 $ | – $ |
| Régimes de retraite où l'obligation au titre des prestations constituées est supérieure à l'actif | | | | | | |
| Capitalisés | 8 218 | 7 121 | (1 097) | 7 474 | 6 724 | (750) |
| Non capitalisés | 272 | – | (272) | 252 | – | (252) |
| | 8 490 | 7 121 | (1 369) | 7 726 | 6 724 | (1 002) |
| | 8 511 $ | 7 142 $ | (1 369)$ | 7 748 $ | 6 746 $ | (1 002)$ |

Aux 31 décembre 2012 et 2011, 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. Notre décomposition de l'obligation au titre des prestations de retraite accumulées et de l'actif des régimes de retraite à prestations définies à la fin de l'exercice s'établit comme suit :

| Aux 31 décembre (en millions) | 2012 | | | 2011 | | |
|---|---|---|---|---|---|---|
| | 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 | 562 $ | 577 $ | 15 $ | 516 $ | 540 $ | 24 $ |
| Régimes de retraite où l'obligation au titre des prestations accumulées est supérieure à l'actif | | | | | | |
| Capitalisés | 7 308 | 6 565 | (743) | 6 683 | 6 206 | (477) |
| Non capitalisés | 248 | – | (248) | 232 | – | (232) |
| | 7 556 | 6 565 | (991) | 6 915 | 6 206 | (709) |
| | 8 118 $ | 7 142 $ | (976)$ | 7 431 $ | 6 746 $ | (685)$ |

**Versements de prestations futurs**

Les versements de prestations futurs estimatifs découlant de nos régimes de retraite à prestations définies, calculés au 31 décembre 2012, s'établissent comme suit :

| Exercices se clôturant les 31 décembre (en millions) | |
|---|---|
| 2013 | 386 $ |
| 2014 | 402 |
| 2015 | 416 |
| 2016 | 430 |
| 2017 | 443 |
| 2018 à 2022 | 2 344 |

**Évaluation à la juste valeur**

L'information concernant l'évaluation à la juste valeur de l'ensemble de notre actif des régimes de retraite à prestations définies se résume comme suit :

| | | | Évaluation à la juste valeur à la date de clôture au moyen des éléments suivants : | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|
| | Total | | Cours relevés sur les marchés actifs pour des éléments identiques | | Autres | |
| Aux 31 décembre (en millions) | 2012 | 2011 | 2012 | 2011 | 2012 | 2011 |
| **Catégorie d'actifs** | | | | | | |
| Titres de participation | | | | | | |
| Canadiens | 2 151 $ | 1 998 $ | 1 602 $ | 1 632 $ | 549 $ | 366 $ |
| Étrangers | 2 076 | 1 771 | 1 481 | 1 285 | 595 | 486 |
| Titres de créance | | | | | | |
| Titres de créance émis par les gouvernements national, provinciaux ou locaux | 1 081 | 1 346 | 814 | 946 | 267 | 400 |
| Titres de créance de sociétés | 967 | 692 | – | – | 967 | 692 |
| Titres adossés à des actifs | 38 | 38 | – | – | 38 | 38 |
| Prêts hypothécaires commerciaux | 195 | 253 | – | – | 195 | 253 |
| Trésorerie et équivalents de trésorerie | 222 | 213 | 2 | 1 | 220 | 212 |
| Biens immobiliers | 417 | 440 | 33 | 55 | 384 | 385 |
| | 7 147 | 6 751 | 3 932 $ | 3 919 $ | 3 215 $ | 2 832 $ |
| Incidence du plafond relatif aux actifs des régimes | (5) | (5) | | | | |
| | 7 142 $ | 6 746 $ | | | | |

Au 31 décembre 2012, nous administrions des fiducies de retraite et des fiducies liées à d'autres avantages qui détenaient des actions de TELUS Corporation d'une juste valeur d'environ 2 millions de dollars (2 millions de dollars en 2011). Aux 31 décembre 2012 et 2011, nous ne louions pas de bien immobilier auprès des fiducies de retraite et des fiducies liées à d'autres avantages que nous administrions.

## c) Autres régimes à prestations définies – détails

### Charge

Notre charge au titre des autres régimes à prestations définies s'établit comme suit :

| Exercices clos les 31 décembre (en millions) | 2012 | | | 2011 | | |
|---|---|---|---|---|---|---|
| Comptabilisée dans les éléments suivants : | Charge au titre des avantages du personnel (note 7) | Autres éléments du résultat global (note 10) | Total | Charge au titre des avantages du personnel (note 7) | Autres éléments du résultat global (note 10) | 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 | 2 | – | 2 |
| Rendement de l'actif des régimes[1] | (1) | 1 | – | (1) | – | (1) |
| | 1 | 1 | 2 | 1 | – | 1 |
| Écart actuariel découlant des éléments suivants : | | | | | | |
| Hypothèses démographiques | – | (7) | (7) | – | (2) | (2) |
| Hypothèses financières | – | 2 | 2 | – | 4 | 4 |
| | – | (5) | (5) | – | 2 | 2 |
| 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 |
| | 1 $ | (4)$ | (3)$ | 2 $ | 4 $ | 6 $ |

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). Se reporter à la note 2 b) pour les modifications importantes apportées à la norme comptable touchant les avantages du personnel qui ne sont pas encore en vigueur et appliquées.

### Décomposition de la situation de capitalisation des autres régimes à prestations définies

L'obligation au titre des prestations constituées est la valeur actuelle actuarielle des prestations attribuées pour les services rendus par l'employé à une date donnée. Notre décomposition des surplus et des déficits des autres régimes à prestations définies à la fin de l'exercice s'établissait comme suit :

| Aux 31 décembre (en millions) | 2012 | | | 2011 | | |
|---|---|---|---|---|---|---|
| | 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 | 21 $ | 21 $ | – $ | 24 $ | 24 $ | – $ |
| Autres régimes non capitalisés où l'obligation au titre des prestations constituées est supérieure à l'actif | 46 | – | (46) | 51 | – | (51) |
| | 67 $ | 21 $ | (46)$ | 75 $ | 24 $ | (51)$ |

### Versements de prestations futurs

Les versements de prestations futurs estimatifs découlant de nos autres régimes à prestations définies, calculés au 31 décembre 2012, s'établissent comme suit :

| Exercices se clôturant les 31 décembre (en millions) | |
|---|---|
| 2013 | 5 $ |
| 2014 | 5 |
| 2015 | 5 |
| 2016 | 4 |
| 2017 | 4 |
| 2018 à 2022 | 18 |

### Évaluation à la juste valeur

Aux 31 décembre 2012 et 2011, nous n'avions qu'un autre régime à prestations définies capitalisé, et il ne contenait qu'une catégorie d'actifs, soit une convention de prise ferme avec participation aux résultats, qui ne comporte pas de juste valeur pouvant être déterminée en fonction du cours relevé sur un marché actif pour un élément identique.

## d) Stratégies et politiques en matière de placement des régimes

Notre principal objectif à l'égard des régimes de retraite à prestations définies consiste à assurer la sécurité du revenu de retraite et des autres avantages pour les participants et leurs bénéficiaires. Nous avons pour objectif secondaire de maximiser le taux de rendement à long terme de l'actif des régimes à prestations définies selon un niveau de risque acceptable pour nous.

### Gestion du risque

Nous estimons que le risque absolu (c'est-à-dire le risque lié à l'augmentation des cotisations, à l'insuffisance des excédents des régimes et aux obligations non capitalisées) est plus important que le risque de rendement relatif. Par conséquent, la conception des régimes à prestations définies, la nature et l'échéance de l'obligation au titre des prestations définies et les caractéristiques des membres des régimes ont une incidence considérable sur les stratégies et les politiques en matière de placement. Nous gérons le risque en précisant quels types de placements sont autorisés et lesquels sont interdits, en établissant des stratégies de diversification et en déterminant des cibles en matière de répartition de l'actif.

**Placements autorisés et placements interdits**

Les types de placements qui sont autorisés et ceux qui sont interdits, de même que les lignes directrices et les limites qui les gouvernent, sont 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 nos titres; les placements en question ont été faits avant la fusion de BC TELECOM Inc. et de TELUS Corporation, les sociétés que nous avons remplacées. Il est permis aux caisses gérées à l'externe d'investir dans nos titres, pourvu que ces placements soient conformes au mandat de la caisse et respectent l'énoncé relatif aux placements pertinent.

**Diversification**

Notre stratégie à l'égard des placements en 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 nos régimes de retraite à prestations définies, nous prenons soin de ne pas faire correspondre l'actif des régimes et les obligations au titre des prestations. Cette stratégie est mise en application par l'inclusion de placements en actions dans la composition de l'actif à long terme ainsi que de titres à revenu fixe et de créances hypothécaires dont les durées sont différentes de celles des obligations au titre des prestations.

Au 31 décembre 2012, l'échéance moyenne pondérée selon la valeur actualisée des flux de trésorerie estimatifs de l'obligation (durée) était de 13,9 ans (13,6 ans en 2011) pour les régimes de retraite à prestations définies et de 7,1 ans (7,0 ans en 2011) 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**

La répartition ciblée et la répartition réelle de l'actif de nos régimes à prestations définies se présentent comme suit :

| | Régimes de retraite | | | Autres régimes | | |
|---|---|---|---|---|---|---|
| | Répartition ciblée pour | Pourcentage de l'actif des régimes à la fin | | Répartition ciblée pour | Pourcentage de l'actif des régimes à la fin | |
| | 2013 | 2012 | 2011 | 2013 | 2012 | 2011 |
| Titres de participation | 45 % – 60 % | 59 % | 56 % | – | – | – |
| Titres de créance | 35 % – 45 % | 35 % | 37 % | – | – | – |
| Placements immobiliers | 4 % – 8 % | 6 % | 7 % | – | – | – |
| 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 de nos régimes de retraite à prestations définies enregistrés est régie par la Pension Benefits Standards Act, 1985. En plus de la capitalisation des coûts des services rendus au cours de l'exercice, cette loi exige que l'évaluation axée sur la continuité d'exploitation et l'évaluation de la solvabilité soient effectuées sur une base périodique spécifiée.

- Tout excédent de l'actif du régime sur le passif du régime déterminé dans l'évaluation axée sur la continuité d'exploitation réduit notre obligation de capitalisation minimale au titre des coûts des services rendus au cours de l'exercice, mais pourrait ne pas réduire l'obligation à un montant inférieur aux cotisations des employés. En général, l'évaluation axée sur la continuité d'exploitation détermine l'excédent (le cas échéant) de l'actif d'un régime sur son passif, selon une méthode de répartition des prestations.
- À la date de ces états financiers consolidés, l'évaluation de la solvabilité exige, en général, que le passif d'un régime, établi sur le fait qu'il est mis fin au régime à la date d'évaluation, qui est supérieur à son actif (le cas échéant) soit capitalisé, au minimum, en montants annuels égaux sur une période ne dépassant pas cinq ans.

Les meilleures estimations concernant les cotisations de l'employeur de l'exercice 2013 à nos régimes à prestations définies s'établissent à environ 195 millions de dollars pour les régimes de retraite à prestations définies et à néant pour les autres régimes à prestations définies. Ces estimations se fondent sur les rapports de capitalisation annuelle de mi-exercice 2012 préparés par des actuaires qui se sont servis des évaluations actuarielles du 31 décembre 2011. Les rapports de capitalisation sont préparés en fonction des exercices des régimes de retraite, qui correspondent aux années civiles. Les prochaines évaluations de capitalisation annuelles devraient être préparées vers la mi-exercice de 2013.

## f) Hypothèses

La direction doit faire des estimations importantes quant aux hypothèses actuarielles et économiques qui sont employées pour déterminer les coûts des régimes de retraite à prestations définies, l'obligation au titre des prestations constituées et l'actif des régimes. Ces estimations importantes sont à long terme, ce qui est aussi le cas des avantages du personnel futurs.

**Hypothèses démographiques**

Nous utilisons la table de mortalité 1994 Uninsured Pensioner Mortality Table (UP94 Table) et nous nous servons de l'échelle AA pour les projections générationnelles ayant trait à l'amélioration future de la mortalité.

**Hypothèses financières**

Le taux d'actualisation, qui sert à déterminer l'obligation au titre des prestations constituées d'un régime, se fonde sur le rendement de placements à long terme de qualité assortis de durées fixes et il est établi annuellement. Le taux 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 (se reporter à la note 2 b). Le taux des hausses futures au titre de la rémunération se fonde sur les politiques actuelles en matière d'avantages du personnel et sur les prévisions économiques.

Les importantes hypothèses actuarielles moyennes pondérées découlant de ces estimations et retenues pour évaluer notre obligation au titre des prestations constituées sont les suivantes :

| | Régimes de retraite | | Autres régimes | |
|---|---|---|---|---|
| | **2012** | 2011 | **2012** | 2011 |
| Taux d'actualisation utilisé pour déterminer les éléments suivants : | | | | |
| Coûts nets des prestations pour les exercices clos les 31 décembre | **4,50 %** | 5,25 % | **4,50 %** | 4,97 % |
| Obligation au titre des prestations constituées aux 31 décembre | **3,90 %** | 4,50 % | **3,90 %** | 4,50 % |
| 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 | **6,75 %** | 7,00 % | **2,50 %** | 2,50 % |
| Obligation au titre des prestations constituées aux 31 décembre | **s.o.** | 6,75 % | **s.o.** | 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 % | **–** | – |
| 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 sont fondées sur notre examen continu 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. Se reporter à la note 2 b) pour les modifications importantes apportées à la norme comptable touchant les avantages du personnel qui ne sont pas encore en vigueur et appliquées.

s.o. – sans objet. Se reporter à la note 2 b).

| Sensibilité[1] des principales hypothèses (Aux 31 décembre ou pour les exercices clos à cette date) | Régimes de retraite | | | | Autres régimes | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | **2012** | | | 2011 | **2012** | | | 2011 |
| Augmentation (diminution) (en millions) | **Variation de l'obligation** | **Variation des charges** | Variation de l'obligation | Variation des charges | **Variation de l'obligation** | **Variation des charges** | Variation de l'obligation | Variation des charges |
| Sensibilité des principales hypothèses à l'égard d'une diminution hypothétique de 25 points de base[1] des taux suivants : | | | | | | | | |
| Taux d'actualisation | **306 $** | **(1)$** | 262 $ | – $ | **1 $** | **– $** | 1 $ | – $ |
| Taux de rendement à long terme attendu de l'actif des régimes | | **17 $** | | 17 $ | | **– $** | | – $ |
| Taux de croissance future de la rémunération | **(31)$** | **(3)$** | (27)$ | (4)$ | **– $** | **– $** | – $ | – $ |

1) Ces sensibilités sont hypothétiques et elles doivent être considérées avec circonspection. Les variations hypothétiques favorables à l'égard des hypothèses se traduisent par une diminution des montants, tandis que les variations hypothétiques défavorables à l'égard des hypothèses se traduisent par une augmentation des montants relativement à l'obligation et aux charges. Les variations des montants s'appuyant sur des fluctuations de 25 points de base des hypothèses ne peuvent généralement faire l'objet d'une extrapolation étant donné que la relation entre la variation de l'hypothèse et celle des montants n'est pas nécessairement linéaire. De plus, dans ce tableau, les répercussions de la variation d'une hypothèse donnée à l'égard de la variation de l'obligation ou de la variation des charges sont calculées sans modification des autres hypothèses. En fait, les variations d'un facteur peuvent entraîner la variation d'autres facteurs (par exemple, une augmentation des taux d'actualisation peut entraîner des attentes accrues à l'égard du taux de 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 de retraite à cotisations définies que nous comptabilisons se présente comme suit :

| Exercices clos les 31 décembre (en millions) | **2012** | 2011 |
|---|---|---|
| Cotisations au régime de retraite syndical et au régime de retraite de la fonction publique | **27 $** | 27 $ |
| Autres régimes de retraite à cotisations définies | **43** | 39 |
| | **70 $** | 66 $ |

Nous prévoyons que les cotisations de 2013 au régime de retraite syndical et au régime de retraite de la fonction publique seront d'environ 26 millions de dollars.

# 15 Immobilisations corporelles

| (en millions) | Actifs liés au réseau | Bâtiments et améliorations locatives | Actifs loués en vertu de contrats de location-financement | Autres | Terrains | Actifs en construction | Total |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| **Au coût** | | | | | | | |
| Au 1er janvier 2011 | 22 691 $ | 2 351 $ | 21 $ | 1 550 $ | 49 $ | 438 $ | 27 100 $ |
| Ajouts[1] | 516 | 20 | 1 | 41 | 7 | 887 | 1 472 |
| Ajouts découlant d'acquisitions d'entreprises (note 16 e) | – | 11 | – | 7 | – | – | 18 |
| Cessions, mises hors service et autres | (220) | (8) | 1 | (51) | (1) | – | (279) |
| Reclassements | 779 | 99 | – | 75 | – | (953) | – |
| Au 31 décembre 2011 | 23 766 | 2 473 | 23 | 1 622 | 55 | 372 | 28 311 |
| Ajouts[1] | 569 | 21 | – | 42 | – | 980 | 1 612 |
| Ajouts découlant d'acquisitions d'entreprises (note 16 e) | – | – | – | 2 | – | – | 2 |
| Cessions, mises hors service et autres | (1 126) | (16) | (17) | (80) | – | – | (1 239) |
| Reclassements | 795 | 142 | – | 38 | – | (975) | – |
| **Au 31 décembre 2012** | 24 004 $ | 2 620 $ | 6 $ | 1 624 $ | 55 $ | 377 $ | 28 686 $ |
| **Amortissement cumulé** | | | | | | | |
| Au 1er janvier 2011 | 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 |
| Amortissement des immobilisations corporelles | 1 192 | 126 | 3 | 101 | – | – | 1 422 |
| Cessions, mises hors service et autres | (1 127) | (12) | (17) | (92) | – | – | (1 248) |
| **Au 31 décembre 2012** | 17 493 $ | 1 674 $ | 6 $ | 1 348 $ | – $ | – $ | 20 521 $ |
| **Valeur comptable nette** | | | | | | | |
| Au 31 décembre 2011 | 6 338 $ | 913 $ | 3 $ | 283 $ | 55 $ | 372 $ | 7 964 $ |
| **Au 31 décembre 2012** | 6 511 $ | 946 $ | – $ | 276 $ | 55 $ | 377 $ | 8 165 $ |

1) Pour l'exercice clos le 31 décembre 2012, les ajouts comprennent un montant de 49 $ (15 $ en 2011) au titre des obligations liées à la mise hors service d'immobilisations (se reporter à la note 19 a).

La valeur comptable brute des immobilisations corporelles entièrement amorties qui étaient toujours utilisées au 31 décembre 2012 s'est établie à 2,9 milliards de dollars (3,0 milliards de dollars en 2011).

Au 31 décembre 2012, nos engagements contractuels pour l'acquisition d'immobilisations corporelles s'élevaient à 187 millions de dollars sur une période allant jusqu'en 2014 (188 millions de dollars sur une période allant jusqu'en 2013 en 2011).

# 16 Immobilisations incorporelles et goodwill

## a) Immobilisations incorporelles et goodwill, montant net

| | Immobilisations incorporelles amortissables | | | | | | Immobilisations incorporelles à durée d'utilité indéterminée | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| (en millions) | Abonnés | Contrats avec les clients, relations clients connexes et droits dans un bail | Logiciels | Servitudes et autres | Actifs en construction | Total | Licences de spectre | Marque acquise | Total | Total des immobilisations incorporelles | Goodwill[1] | Total des immobilisations incorporelles et du goodwill |
| **Au coût** | | | | | | | | | | | | |
| Au 1er janvier 2011 | 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 |
| Ajouts | – | – | 10 | 3 | 405 | 418 | – | – | – | 418 | – | 418 |
| Ajouts découlant d'acquisitions d'entreprises e) | – | 9 | 33 | – | – | 42 | – | – | – | 42 | 41 | 83 |
| Cessions, mises hors service et autres | – | – | (240) | (1) | – | (241) | 9 | – | 9 | (232) | – | (232) |
| Reclassements | – | – | 385 | – | (385) | – | – | – | – | – | – | – |
| **Au 31 décembre 2012** | 245 $ | 206 $ | 2 889 $ | 95 $ | 185 $ | 3 620 $ | 4 876 $ | 7 $ | 4 883 $ | 8 503 $ | 4 066 $ | 12 569 $ |
| **Amortissement cumulé** | | | | | | | | | | | | |
| Au 1er janvier 2011 | 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 |
| Amortissement des immobilisations incorporelles | 7 | 21 | 408 | 7 | – | 443 | – | – | – | 443 | – | 443 |
| Cessions, mises hors service et autres | – | – | (242) | (1) | – | (243) | – | – | – | (243) | – | (243) |
| **Au 31 décembre 2012** | 71 $ | 81 $ | 2 102 $ | 68 $ | – $ | 2 322 $ | – $ | – $ | – $ | 2 322 $ | 364 $ | 2 686 $ |
| **Valeur comptable nette** | | | | | | | | | | | | |
| Au 31 décembre 2011 | 181 $ | 137 $ | 765 $ | 31 $ | 165 $ | 1 279 $ | 4 867 $ | 7 $ | 4 874 $ | 6 153 $ | 3 661 $ | 9 814 $ |
| **Au 31 décembre 2012** | 174 $ | 125 $ | 787 $ | 27 $ | 185 $ | 1 298 $ | 4 876 $ | 7 $ | 4 883 $ | 6 181 $ | 3 702 $ | 9 883 $ |

1) L'amortissement cumulé du goodwill correspond à l'amortissement comptabilisé avant 2002; il n'y a aucune perte de valeur cumulée dans l'amortissement cumulé du goodwill.
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 amortissables entièrement amorties qui étaient toujours utilisées au 31 décembre 2012 s'est établie à 683 millions de dollars (662 millions de dollars en 2011).

Au 31 décembre 2012, nos engagements contractuels pour l'acquisition d'immobilisations incorporelles totalisaient 119 millions de dollars sur une période allant jusqu'en 2018 (142 millions de dollars sur une période allant jusqu'en 2018 en 2011).

### 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 2012, s'établit comme suit pour chacun des cinq prochains exercices :

| Exercices se clôturant les 31 décembre (en millions) | |
|---|---|
| 2013 | 361 $ |
| 2014 | 269 |
| 2015 | 171 |
| 2016 | 97 |
| 2017 | 42 |

### c) Immobilisations incorporelles à durée d'utilité indéterminée – licences de spectre

Nos immobilisations incorporelles à durée d'utilité indéterminée comprennent les licences de spectre octroyées par Industrie Canada. Les modalités des licences de spectre d'Industrie Canada laissent entendre que les licences de spectre seront sans doute renouvelées. Nous prévoyons que nos licences de spectre seront renouvelées tous les 20 ans suivant un examen effectué par Industrie Canada portant sur notre respect des modalités des licences. En plus de l'utilisation habituelle, nos spectres ayant obtenu une licence peuvent être utilisés pour les technologies prévues et les nouvelles technologies. En raison de la combinaison de ces importants facteurs, nos licences de spectre sont actuellement considérées comme ayant une durée d'utilité indéterminée.

### d) Test de dépréciation des immobilisations incorporelles à durée d'utilité indéterminée et du goodwill

**Généralités**

Comme le mentionne la note 1 j), la valeur comptable des immobilisations incorporelles à durée d'utilité indéterminée et du goodwill fait périodiquement l'objet d'un test de dépréciation, et ce test représente une estimation importante pour nous.

La valeur comptable des immobilisations incorporelles à durée d'utilité indéterminée et du goodwill attribuée à chaque unité génératrice de trésorerie est présentée dans le tableau suivant.

| | Immobilisations incorporelles à durée d'utilité indéterminée | | Goodwill | | Total | |
|---|---|---|---|---|---|---|
| Aux 31 décembre (en millions) | **2012** | 2011 | **2012** | 2011 | **2012** | 2011 |
| Services mobiles | **4 883 $** | 4 874 $ | **2 644 $** | 2 644 $ | **7 527 $** | 7 518 $ |
| Services filaires | **–** | – | **1 058** | 1 017 | **1 058** | 1 017 |
| | **4 883 $** | 4 874 $ | **3 702 $** | 3 661 $ | **8 585 $** | 8 535 $ |

Les valeurs recouvrables des actifs des unités génératrices de trésorerie ont été déterminées en se fondant sur le calcul d'une valeur d'utilité. Les estimations des valeurs recouvrables des actifs des unités génératrices de trésorerie comportent un degré significatif d'incertitude étant donné la nécessité qu'elles représentent de formuler des hypothèses économiques clés en ce qui a trait à l'avenir.

Nous validons nos résultats du calcul de la valeur d'utilité en ayant recours à la méthode fondée sur le marché et à des examens analytiques des faits du secteur et de certains faits qui nous sont particuliers. La méthode fondée sur le marché emploie des estimations consensuelles sur le marché, au moment où le test est effectué, ainsi que les cours à la Bourse pour des sociétés américaines et canadiennes exerçant leurs activités dans le même secteur. De plus, nous nous assurons que les évaluations combinées des unités génératrices de trésorerie sont raisonnables d'après nos valeurs de marché courantes (au moment où le test est effectué).

**Hypothèses clés**

Le calcul de la valeur d'utilité s'effectue au moyen de projections actualisées des flux de trésorerie qui utilisent les hypothèses clés 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 multiples de capitalisation des bénéfices. Nous prenons en compte une fourchette de montants raisonnablement possibles pouvant servir pour les hypothèses clés et décidons des montants qui représentent les meilleures estimations de la direction. Dans le cours normal des activités, nous apportons des modifications aux hypothèses clés de manière à tenir compte de la conjoncture actuelle (au moment où le test a été effectué) de la mise à jour des informations historiques utilisées pour formuler les hypothèses clés et des révisions (le cas échéant) apportées à nos notations.

Les hypothèses clés des projections des flux de trésorerie sont fondées sur nos prévisions financières approuvées qui couvrent une période de trois ans et qui sont actualisées, aux fins du test annuel de décembre 2012, à un taux nominal avant impôt consolidé de 9,06 % (9,39 % en 2011).

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 2012, les taux de croissance perpétuels de 1,75 % (1,75 % en 2011) pour l'unité génératrice de trésorerie du secteur des services mobiles et de 0,50 % (zéro en 2011) pour l'unité génératrice de trésorerie du secteur des services filaires; ces taux de croissance ne dépassent pas les taux moyens de croissance à long terme observés au sein des marchés dans lesquels nous exerçons nos activités.

Nous sommes d'avis que toute variation *raisonnablement possible* à l'égard des hypothèses clés sur lesquelles le calcul des valeurs recouvrables de nos unités génératrices de trésorerie est fondé ne fera pas en sorte que les valeurs comptables des unités génératrices de trésorerie (incluant les immobilisations incorporelles à durée d'utilité indéterminée et le goodwill affectés à 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, nous pourrions avoir à constater une perte de valeur significative relativement à nos immobilisations incorporelles à durée d'utilité indéterminée et à notre goodwill.

**Analyses de sensibilité**

Des analyses de sensibilité ont été effectuées dans le cadre du test de dépréciation annuel de décembre 2012. 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 nous continuerions d'être en mesure de recouvrer la valeur comptable de nos immobilisations incorporelles à durée d'utilité indéterminée et de notre goodwill dans un avenir prévisible.

## e) Acquisitions d'entreprises

**Détaillants de services mobiles TELUS**

Au cours des exercices clos les 31 décembre 2012 et 2011, nous avons fait l'acquisition d'une participation de 100 % dans certains détaillants de services mobiles TELUS. Aucune contrepartie éventuelle n'a été exigée au cours des transactions. Les investissements ont été effectués dans le but d'accroître notre distribution des produits et des services mobiles à la clientèle dans l'ouest du Canada. Au total, les acquisitions de 2012 ont été non significatives.

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 néant a été imputé au goodwill au cours de l'exercice clos le 31 décembre 2012 (16 millions de dollars en 2011) et pourrait être déductible fiscalement.

**Autres**

Au cours de l'exercice clos le 31 décembre 2012, nous avons acquis des entreprises qui complètent nos secteurs d'activité existants. Sauf en ce qui concerne l'acquisition d'une tranche de 55 % des actions d'une entreprise, toutes les acquisitions ont consisté en l'acquisition d'une participation de 100 %. Une contrepartie éventuelle de 1 million de dollars a été enregistrée relativement à ces transactions; le paiement de la contrepartie éventuelle repose sur l'atteinte des cibles à l'égard des produits et de la fidélisation des employés clés jusqu'en 2014.

En ce qui a trait à la participation de 55 % acquise dans une entreprise, nous avons simultanément émis deux options de vente position vendeur à l'actionnaire vendeur restant. La première de ces options vise 40 % des actions et pourra être exercée le 31 décembre 2015 si certains paramètres financiers sont atteints, tandis que la deuxième vise la tranche restante de 5 % des actions et pourra être exercée dans les 18 mois suivant l'exercice de la première option de vente position vendeur. Les première et deuxième options de vente prévoient que la méthode d'établissement du prix des actions sera tributaire des bénéfices et de la valeur de marché futurs, respectivement, de l'entreprise acquise. La juste valeur en date de l'acquisition des actions faisant l'objet des options de vente détenues par l'actionnaire ne détenant pas le contrôle a été comptabilisée à titre de provision comme le décrit la note 19 a). Également parallèlement à notre acquisition de la participation initiale de 55 %, l'actionnaire ne détenant pas le contrôle a émis à notre intention deux options d'achat position acheteur qui reflètent essentiellement les modalités prévues par les options de vente position vendeur, à l'exception du fait que nous pouvons exercer notre première option d'achat position acheteur avant le 31 décembre 2015 si certains paramètres financiers sont dépassés.

Le principal facteur ayant contribué à la comptabilisation d'un goodwill a été la capacité des entreprises acquises à générer des bénéfices supérieurs aux immobilisations corporelles et incorporelles nettes acquises (cet excédent découlant du faible niveau des immobilisations corporelles par rapport à la capacité des entreprises à générer des bénéfices, des synergies attendues, des avantages d'acquérir des entreprises établies possédant certaines compétences au sein du secteur et des emplacements géographiques des entreprises acquises). Une tranche du montant affecté au goodwill pourrait être déductible fiscalement.

**Transactel (Barbados) Inc.**

Au cours de l'exercice clos le 31 décembre 2011, nous avons 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 notre capacité à offrir des services d'impartition de processus opérationnels, particulièrement en espagnol, et d'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.

Notre investissement dans Transactel (Barbados) Inc. se résume comme suit :

| | Participation dans Transactel (Barbados) Inc. attribuable aux éléments suivants : | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|
| | Actions ordinaires | | 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 que nous avons payé 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 aux 31 décembre 2012 et 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 % que nous ne détenons pas.

L'acquisition a été réalisée comme suit :

- Le 22 décembre 2008, nous avons 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 était tributaire des résultats de Transactel (Barbados) Inc. pour l'exercice clos le 31 décembre 2011. Nous avons initialement comptabilisé notre investissement dans Transactel (Barbados) Inc. au moyen de la méthode de la mise en équivalence.
- Le 7 janvier 2011, nous avons exercé notre première option d'achat position acheteur (obtenue le 22 décembre 2008) 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, nous avons continué de comptabiliser notre participation financière directe de 51 % dans Transactel (Barbados) Inc. qui en découle au moyen de la méthode de la mise en équivalence. Même si nous avions le droit d'élire une majorité simple du conseil d'administration au niveau de notre participation financière directe de 51 %, la participation financière directe résiduelle de 49 % du vendeur comportait effectivement un droit de *veto* sur les politiques stratégiques en matière opérationnelle, d'investissement et de financement de Transactel (Barbados) Inc. et, par conséquent, nous ne détenions 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 nous permettant d'exercer notre deuxième option d'achat position acheteur (obtenue aussi le 22 décembre 2008) et nous avons obtenu le contrôle de Transactel le 1er février 2011 (la date d'acquisition). Par suite de l'exercice, nous :
  - avons comptabilisé notre 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) et avons pris en compte les résultats de Transactel (Barbados) Inc. dans les résultats de notre secteur des services filaires avec prise d'effet le 1er février 2011;
  - avons dû réévaluer notre participation financière de 51 % que nous détenions 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 du passif lié à la contrepartie éventuelle de 10 millions de dollars; lors de la préparation de nos états financiers de 2011, le passif lié à la contrepartie éventuelle s'est établi 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];
  - avons 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;
  - avons 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 %, nous avons 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 nous vendre la participation financière résiduelle de 5 % [notre participation effective 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 appliquera les techniques d'évaluation courantes. Parallèlement également, le vendeur nous a accordé une option d'achat position acheteur qui reflète essentiellement la troisième option de vente position vendeur.

### 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.

| Exercices clos les 31 décembre | 2012 | 2011 | |
|---|---|---|---|
| | Acquisitions non significatives sur une base individuelle[1] | Transactel (Barbados) Inc. | Détaillants de services mobiles TELUS |
| (en millions) | Divers dates en 2012 | Au 1er février 2011 | Diverses dates en 2011 |
| **Actif** | | | |
| Actifs courants | | | |
| Trésorerie | 2 $ | – $ | – $ |
| Débiteurs[2] | 4 | 25 | 2 |
| Autres | – | 5 | 1 |
| | 6 | 30 | 3 |
| Actifs non courants | | | |
| Immobilisations corporelles | 2 | 12 | 6 |
| Immobilisations incorporelles | | | |
| Immobilisations incorporelles amortissables[3] | | | |
| Contrats avec les clients, relations clients (y compris celles liées aux contrats avec les clients) et droits dans un bail | 9 | 21 | 39 |
| Logiciels | 33 | 1 | – |
| | 42 | 22 | 39 |
| Impôt différé | – | – | 2 |
| Total des actifs non courants | 44 | 34 | 47 |
| Total des actifs identifiables acquis | 50 | 64 | 50 |
| **Passif** | | | |
| Passifs courants | 5 | 13 | 5 |
| Passifs non courants | | | |
| Autres passifs non courants | – | – | 1 |
| Impôt sur le résultat différé | 2 | – | 1 |
| Total des passifs non courants | 2 | – | 2 |
| Total des passifs repris | 7 | 13 | 7 |
| **Actifs identifiables nets acquis** | 43 | 51 | 43 |
| Goodwill | 41 | 72 | 38 |
| **Actif net acquis** | 84 $ | 123 $ | 81 $ |
| **Acquisition effectuée selon le moyen suivant :** | | | |
| Contrepartie en trésorerie | 46 $ | – $ | 81 $ |
| Charges à payer | 5 | – | – |
| Provisions non courantes | 31 | – | – |
| Réévaluation à la juste valeur à la date d'acquisition de la participation détenue avant l'acquisition[4] | 2 | 63 | s.o. |
| | 84 | 63 | 81 |
| Participations ne donnant pas le contrôle évaluées à la juste valeur[5] | s.o. | 60 | s.o. |
| | 84 $ | 123 $ | 81 $ |

1) Incluant les détaillants de services mobiles TELUS.
2) 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.
3) 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 et d'autres entreprises sont amortis sur une période de six ans. Les logiciels acquis sont amortis sur une période de cinq ans.
4) À l'égard des transactions non significatives sur une base individuelle en 2012, la réévaluation de notre participation précédemment détenue a donné lieu à la comptabilisation d'un profit de moins de 1 $ à la date d'acquisition.

   À l'égard de Transactel (Barbados) Inc., la réévaluation de notre participation financière de 51 % précédemment détenue a donné lieu à la comptabilisation d'un profit de 16 $ à la date d'acquisition qui est inclus dans nos comptes consolidés de résultat et de 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 notre participation de 51 % 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.

   Lors de la préparation de nos états financiers de 2011, 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 $.
5) 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.

s.o. – sans objet.

**Informations 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 | 2012 | | 2011 | |
|---|---|---|---|---|
| (en millions, sauf les montants par action) | **Données présentées**[1] | **Données pro forma**[2] | Données présentées | Données pro forma[2] |
| Produits opérationnels | **10 921 $** | **10 934 $** | 10 397 $ | 10 424 $ |
| Bénéfice net | **1 318 $** | **1 318 $** | 1 215 $ | 1 212 $ |
| Bénéfice net par action ordinaire et action sans droit de vote | | | | |
| – De base | **4,05 $** | **4,05 $** | 3,76 $ | 3,75 $ |
| – Dilué | **4,03 $** | **4,03 $** | 3,74 $ | 3,73 $ |

1) Les produits opérationnels et le bénéfice net (la perte nette) pour l'exercice clos le 31 décembre 2012 comprennent un montant de 21 $ et de (1) $, respectivement, relativement aux entreprises acquises.
2) Les montants pro forma pour les exercices clos les 31 décembre 2012 et 2011 reflètent les entreprises acquises. Les résultats des entreprises acquises ont été inclus dans nos comptes consolidés de résultat et de résultat global 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 de nos résultats financiers consolidés futurs 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

## a) Généralités

Au premier trimestre de 2011, nous avons annoncé la conclusion d'un partenariat à parts égales avec une partie sans lien de dépendance, aux fins du projet Jardin TELUS, un projet de réaménagement se composant d'un immeuble d'habitation en copropriété et d'un immeuble commercial et de commerces de détail situés à Vancouver, en Colombie-Britannique. Nous serons un des locataires de ces immeubles et nous y établirons notre nouveau siège social national. La nouvelle tour de bureaux, dont la construction devrait prendre fin en 2014, sera construite conformément à la norme LEED (d'après l'anglais *Leadership in Energy and Environmental Design*) Platine de 2009, et la nouvelle tour d'habitation en copropriété avoisinante, dont la construction devrait prendre fin en 2015, sera construite conformément à la norme LEED Or.

## b) Information financière résumée de la coentreprise immobilière

| Au 31 décembre (en millions de dollars) | 2012 |
|---|---|
| **Actif** | |
| Actifs courants | |
| Trésorerie et placements temporaires, montant net | 5 $ |
| Dépôts relatifs à des contrats de vente détenus par un fiduciaire sans lien de dépendance | 26 |
| Autres | 6 |
| | 37 |
| Actifs non courants | |
| Biens en voie de développement | |
| Bureaux | 57 |
| Habitations en copropriété (soumises à des contrats de vente) | 52 |
| | 109 |
| | 146 $ |
| **Passif et capitaux propres** | |
| Passifs courants | |
| Créditeurs et charges à payer | 7 $ |
| Passifs non courants | |
| Dépôts relatifs à des contrats de vente détenus par un fiduciaire sans lien de dépendance | 26 |
| Facilités de crédit aux fins des travaux de construction | 54 |
| Retenues de garantie au titre de la construction | 1 |
| Autres passifs financiers[1] | 18 |
| Passifs | 106 |
| Capitaux propres | |
| TELUS[2] | 20 |
| Autre associé | 20 |
| | 40 |
| | 146 $ |

1) D'autres passifs financiers non courants doivent nous être versés. Ces montants ne portent pas intérêt, sont garantis (comme l'établit la note 17 c), sont payables en trésorerie et deviendront exigibles postérieurement au remboursement des facilités de crédit aux fins des travaux de construction.

2) Le montant comptabilisé par la coentreprise immobilière au titre des capitaux propres diffère de celui que nous avons comptabilisé en raison du montant du profit différé sur nos biens immobiliers investis (comme l'établit la note 17 c).

Au cours de l'exercice clos le 31 décembre 2012, la coentreprise immobilière a incorporé à l'actif 3 millions de dollars en coûts de financement.

## c) Nos transactions avec la coentreprise immobilière

| Exercice clos le 31 décembre (en millions) | | | 2012 |
|---|---|---|---|
| | Prêts et créances et autres | Capitaux propres | Total |
| **Liés aux comptes de résultat et de résultat global de la coentreprise immobilière** | | | |
| Résultat global qui nous est attribuable | – $ | (2)$ | (2)$ |
| **Liés à l'état de la situation financière de la coentreprise immobilière** | | | |
| Éléments n'ayant aucune incidence sur les flux de trésorerie présentés à l'heure actuelle | | | |
| Nos biens immobiliers investis | 11 | 28 | 39 |
| Report du profit sur notre participation résiduelle dans nos biens immobiliers investis | – | (9) | (9) |
| Coûts de financement que nous avons facturés, excluant les coûts liés aux facilités de crédit aux fins des travaux de construction | 1 | – | 1 |
| Flux de trésorerie de la période présentée | | | |
| Facilités de crédit aux fins des travaux de construction | | | |
| Sommes avancées | 27 | – | 27 |
| Coûts de financement qui nous ont été payés | (1) | – | (1) |
| Fonds que nous avons avancés[1] ou investis, excluant les facilités de crédit aux fins des travaux de construction | 18 | 28 | 46 |
| Remboursement en trésorerie des prêts et créances, excluant les facilités de crédit aux fins des travaux de construction | (12) | – | (12) |
| Distribution en trésorerie | – | (18) | (18) |
| Paiement en trésorerie découlant du rééquilibrage des comptes de la coentreprise | – | (16) | (16) |
| | 44 | 13 | 57 |
| Augmentation nette du compte relatif à la coentreprise immobilière et solde à la fin | 44 $ | 11 $ | 55 $ |
| **Compte avec la coentreprise immobilière** | | | |
| Actifs non courants[2] | 45 $ | 11 $ | 56 $ |
| Passifs courants et non courants | (1) | – | (1) |
| | 44 $ | 11 $ | 55 $ |

1) À titre de garantie pour le billet ne portant pas intérêt qui sous-tend les fonds avancés pour le trimestre clos le 30 juin 2012, nous avons une hypothèque de 18 $ sur la tour d'habitation en copropriété et cette hypothèque est de rang inférieur à la garantie de financement aux fins des travaux de construction. Le billet devra être remboursé avant les autres distributions aux propriétaires liées à la vente de copropriétés découlant de la tour d'habitation en copropriété, à l'exception du remboursement des facilités de crédit aux fins des travaux de construction.
2) Les prêts et créances non courants sont inclus dans nos états consolidés de la situation financière à titre d'autres actifs.

## d) Engagements et passifs éventuels

### Engagement au titre des travaux de construction

La coentreprise immobilière prévoit engager des dépenses totalisant environ 470 millions de dollars aux fins de la construction d'une tour de bureaux et d'une tour d'habitation en copropriété. Les travaux de construction de la tour de bureaux et de la tour d'habitation en copropriété ont débuté. Au 31 décembre 2012, les engagements contractuels de la coentreprise immobilière jusqu'en 2015 au titre des travaux de construction s'élevaient à environ 150 millions de dollars.

### Contrat de location simple

Au premier trimestre de 2012, en tant que futur locataire de la nouvelle tour de bureaux, nous avons conclu avec la coentreprise immobilière un contrat de location simple pour une période de 20 ans pour nos nouveaux locaux qui abriteront notre siège social national, aux taux du marché. Les paiements minimaux futurs aux termes de ce contrat s'établissent comme suit :

| Exercices se clôturant le 31 décembre (en millions) | Loyer | Coûts d'occupation | Montant brut |
|---|---|---|---|
| 2013 | – $ | – $ | – $ |
| 2014 | – | – | – |
| 2015 | 6 | 4 | 10 |
| 2016 | 6 | 4 | 10 |
| 2017 | 6 | 4 | 10 |
| Par la suite | 121 | 79 | 200 |
| Total des paiements minimaux futurs aux termes des contrats de location au 31 décembre 2012[1] | 139 $ | 91 $ | 230 $ |

1) Les montants présentés dans ce tableau ont été inclus aux montants correspondants à la note 22 a).

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

Au troisième trimestre de 2012, la coentreprise immobilière a signé des conventions de crédit définitives avec deux institutions financières canadiennes (en leur qualité de coprêteur à 50 %) et avec TELUS Corporation (en sa qualité de coprêteur à 50 %) qui prévoient un financement d'environ 413 millions de dollars aux fins des travaux de construction liés au projet Jardin TELUS. Les facilités comportent les déclarations de financement aux fins des travaux de construction de biens immobiliers, les garanties et les clauses restrictives habituelles et elles sont garanties par des débentures à vue constituant des charges hypothécaires de premier rang fixes et flottantes grevant les biens immobiliers sous-jacents. Les facilités sont disponibles sous forme d'acceptations bancaires ou de prêts à taux préférentiel, et elles portent intérêt à des taux analogues aux taux dont sont assorties des facilités de financement à des fins de construction similaires.

### Autres

Il est prévu que nous recevions 50 % des produits de la vente des unités de la tour d'habitation en copropriété excédant la première tranche de 18 millions de dollars; nous devrions également recevoir 25 % de la première tranche de 18 millions de dollars, le solde de 75 % étant destiné au copropriétaire sans lien de dépendance.

Nous avons garanti le paiement de 50 % des frais de crédit de la facilité de crédit aux fins des travaux de construction et des coûts liés à l'achèvement des travaux de la coentreprise immobilière. Nous avons également fourni une indemnité en matière d'environnement au profit des bailleurs de fonds des travaux. Si nous effectuons des versements à l'égard de cette garantie ou indemnité parce que le copropriétaire sans lien de dépendance n'a pas payé sa quote-part des coûts liés au projet, nous bénéficierons de recours, y compris sur la participation du copropriétaire sans lien de dépendance dans la coentreprise immobilière.

Au 31 décembre 2012, nous n'avions comptabilisé aucun passif en ce qui a trait à nos obligations et garanties liées à la coentreprise immobilière.

# 18 Emprunts à court terme

Le 26 juillet 2002, une de nos filiales, 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 créances clients, sous réserve d'un montant maximal de 500 millions de dollars (500 millions de dollars en 2011). 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 notation BBB (faible) attribuée par Dominion Bond Rating Service, sinon la fiducie de titrisation pourra exiger la résiliation du programme de vente avant la fin de la durée.

Lorsque nous cédons nos créances clients, nous conservons des comptes de réserve à titre de droits conservés dans les créances titrisées et les droits de gestion. Au 31 décembre 2012, nous avions transféré, mais continuions de comptabiliser, des créances clients d'un montant de 454 millions de dollars (456 millions de dollars en 2011). Les emprunts à court terme de 400 millions de dollars (400 millions de dollars en 2011) se composent de montants qui nous ont été prêtés par une fiducie de titrisation sans lien de dépendance à la suite de la cession de créances clients.

Les montants prélevés sur nos facilités bancaires bilatérales constituaient le reste des emprunts à court terme (le cas échéant).

# 19 Provisions

## a) Généralités

| (en millions) | Réglementation | Obligation liée à la mise hors service d'immobilisations | Provisions liées au personnel b) | Autres b) | Total |
|---|---|---|---|---|---|
| Au 1er janvier 2011 | 104 $ | 85 $ | 105 $ | 32 $ | 326 $ |
| Ajout | – | – | 20 | 101 | 121 |
| Utilisation | (104) | – | (73) | (52) | (229) |
| Reprise | – | – | (15) | (12) | (27) |
| Effet des intérêts[1] | – | 19 | – | – | 19 |
| Au 31 décembre 2011 | – | 104 | 37 | 69 | 210 |
| Ajout | – | 2 | 40 | 48 | 90 |
| Utilisation | – | (2) | (41) | (36) | (79) |
| Reprise | – | – | (2) | – | (2) |
| Effet des intérêts[1] | – | 52 | – | – | 52 |
| **Au 31 décembre 2012** | **– $** | **156 $** | **34 $** | **81 $** | **271 $** |
| Courantes | – $ | 3 $ | 36 $ | 49 $ | 88 $ |
| Non courantes | – | 101 | 1 | 20 | 122 |
| Au 31 décembre 2011 | – $ | 104 $ | 37 $ | 69 $ | 210 $ |
| Courantes | – $ | 3 $ | 33 $ | 13 $ | 49 $ |
| Non courantes | – | 153 | 1 | 68 | 222 |
| **Au 31 décembre 2012** | **– $** | **156 $** | **34 $** | **81 $** | **271 $** |

1) La différence, le cas échéant, entre l'effet des intérêts dans le présent tableau et le montant présenté à la note 8 concerne les variations des taux d'actualisation applicables à la provision, cette différence étant incluse dans le coût des actifs connexes.

**Réglementation**

En 2002, le CRTC a publié les Décisions de télécom 2002-34 et 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 nous reportions la comptabilisation au compte de résultat et de 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, nous devrons 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 « Utilisation ».

**Obligation liée à la mise hors service d'immobilisations**

Nous comptabilisons les passifs liés à la mise hors service d'immobilisations corporelles lorsque ces obligations découlent de l'acquisition, de la construction, de la mise en valeur ou de l'exploitation normale des actifs en question. Nous prévoyons que les sorties de trésorerie relativement au solde comptabilisé à la date des états financiers auront lieu aux alentours des dates où ces actifs non courants sont mis hors service.

**Provisions liées au personnel**

Les provisions liées au personnel ont principalement trait aux activités de restructuration [comme il est expliqué 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 des options de vente position vendeur liées à des acquisitions d'entreprises. À l'exception de ce qui est décrit dans le texte qui suit, nous prévoyons que les sorties de trésorerie relativement au solde comptabilisé à la date des états financiers surviendront sur une période indéterminée s'échelonnant sur plusieurs années.

Comme il est mentionné plus loin à la note 22 c), nous faisons l'objet d'un certain nombre de litiges et nous sommes au courant de certains autres litiges éventuels à notre égard. En ce qui concerne les litiges, nous avons établi des provisions, lorsque celles-ci sont justifiées, après avoir tenu compte de l'évaluation juridique, de l'information dont nous disposons actuellement et de la possibilité d'avoir recours à des contrats d'assurance ou autres. Le moment où auront lieu les sorties de trésorerie liées aux réclamations juridiques ne peut être raisonnablement déterminé.

Comme il est indiqué plus en détail à la note 16 e), nous avons 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 n'étaient plus incertains et, par conséquent, le montant qui devait être payé est reflété dans le tableau ci-dessus au poste « Utilisation » et la différence de 1 million de dollars est reflétée au poste « Reprise ». Aussi, comme il est mentionné à la note 16 e), nous avons fourni des options de vente position vendeur relativement à des participations ne donnant pas le contrôle; des sorties de trésorerie ne devraient pas avoir lieu avant l'exercice initial des options de vente position vendeur en décembre 2015.

### 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 2012, 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 l'abandon de locaux;
- mise hors service des produits et services non rentables.

| Exercices clos les 31 décembre (en millions) | 2012 | | | 2011 | | |
|---|---|---|---|---|---|---|
| | Provisions liées au personnel[1] | Autres[1] | Total[1] | Provisions liées au personnel[1] | Autres[1] | Total[1] |
| **Coûts de restructuration** | | | | | | |
| Ajout | | | | | | |
| Effectif | | | | | | |
| Départs volontaires | 15 $ | – $ | 15 $ | 7 $ | – $ | 7 $ |
| Départs non volontaires | 25 | – | 25 | 11 | – | 11 |
| Autres | – | 10 | 10 | – | 22 | 22 |
| Reprise | | | | | | |
| Effectif | | | | | | |
| Départs non volontaires | (2) | – | (2) | – | – | – |
| Départs volontaires | – | – | – | (5) | – | (5) |
| | 38 | 10 | 48 | 13 | 22 | 35 |
| Utilisation | | | | | | |
| Effectif | | | | | | |
| Départs volontaires | 21 | – | 21 | 45 | – | 45 |
| Départs non volontaires et autres | 20 | – | 20 | 27 | – | 27 |
| Autres | – | 11 | 11 | – | 11 | 11 |
| | 41 | 11 | 52 | 72 | 11 | 83 |
| Charges supérieures (inférieures) aux décaissements | (3) | (1) | (4) | (59) | 11 | (48) |
| **Créditeurs et charges à payer à l'égard de la restructuration** | | | | | | |
| Solde au début | 36 | 27 | 63 | 95 | 16 | 111 |
| Solde à la fin | 33 $ | 26 $ | 59 $ | 36 $ | 27 $ | 63 $ |

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 notre productivité opérationnelle à long terme et notre compétitivité. Nous prévoyons que la presque totalité des sorties de trésorerie relativement au solde comptabilisé à la date des états financiers aura lieu au cours des 12 prochains mois.

# 20 Dette à long terme

## a) Éléments de la dette à long terme

| Aux 31 décembre (en millions de dollars) | | | 2012 | 2011 |
|---|---|---|---|---|
| Série | Taux d'intérêt | Échéance | | |
| Billets de TELUS Corporation | | | | |
| CB | 5,00 %[1] | Juin 2013 | 300 $ | 300 $ |
| CC | 4,50 %[1] | Mars 2012 | – | 300 |
| CD | 4,95 %[1] | Mars 2017 | 693 | 692 |
| CE | 5,95 %[1] | Avril 2015 | 499 | 498 |
| CF | 4,95 %[1] | Mai 2014 | 699 | 698 |
| CG | 5,05 %[1] | Décembre 2019 | 992 | 991 |
| CH | 5,05 %[1] | Juillet 2020 | 994 | 993 |
| CI | 3,65 %[1] | Mai 2016 | 596 | 595 |
| CJ | 3,35 %[1] | Mars 2023 | 496 | – |
| | | | 5 269 | 5 067 |
| Papier commercial de TELUS Corporation | 1,14 % | Jusqu'en mars 2013 | 245 | 766 |
| Débentures de TELUS Communications Inc. | | | | |
| 2 | 11,90 %[1] | Novembre 2015 | 125 | 124 |
| 3 | 10,65 %[1] | Juin 2021 | 174 | 174 |
| 5 | 9,65 %[1] | Avril 2022 | 245 | 245 |
| B | 8,80 %[1] | Septembre 2025 | 198 | 198 |
| | | | 742 | 741 |
| Dette à long terme | | | 6 256 $ | 6 574 $ |
| Tranche à court terme | | | 545 $ | 1 066 $ |
| Tranche à long terme | | | 5 711 | 5 508 |
| Dette à long terme | | | 6 256 $ | 6 574 $ |

1) Les intérêts sont payables semestriellement.

## b) Billets de TELUS Corporation

**Généralités**

Les billets sont nos obligations de premier rang non garanties et non subordonnées qui ont égalité de rang de paiement avec toutes nos obligations non garanties et non subordonnées existantes ou futures et ont priorité de paiement sur toute notre dette subordonnée existante ou future, mais sont réellement subordonnées à toute obligation existante ou future de nos filiales, ou garantie par ces dernières.

Les actes de fiducie régissant les billets contiennent certaines clauses restrictives qui, entre autres, limitent notre capacité et celle de certaines de nos filiales de donner des garanties à l'égard de la dette, d'effectuer des transactions de vente et de cession-bail, et de contracter de nouvelles dettes.

| | | | | Montant nominal en capital | | |
|---|---|---|---|---|---|---|
| Série émise | Émis | Échéance | Prix d'émission | Émis initialement | En circulation à la date de l'état financier | Écart de la valeur actuelle de rachat (points de base) |
| Billets à 5,00 % de série CB | Mai 2006 | Juin 2013 | 998,80 $ | 300 M$ | 300 M$ | 16[1] |
| Billets à 4,95 % de série CD | Mars 2007 | Mars 2017 | 999,53 $ | 700 M$ | 700 M$ | 24[1] |
| Billets à 5,95 % de série CE[2] | Avril 2008 | Avril 2015 | 998,97 $ | 500 M$ | 500 M$ | 66[1] |
| Billets à 4,95 % de série CF[2] | Mai 2009 | Mai 2014 | 999,96 $ | 700 M$ | 700 M$ | 71[1] |
| Billets à 5,05 % de série CG[2] | Décembre 2009 | Décembre 2019 | 994,19 $ | 1,0 G$ | 1,0 G$ | 45,5[1] |
| Billets à 5,05 % de série CH[2] | Juillet 2010 | Juillet 2020 | 997,44 $ | 1,0 G$ | 1,0 G$ | 47[1] |
| Billets à 3,65 % de série CI[2] | Mai 2011 | Mai 2016 | 996,29 $ | 600 M$ | 600 M$ | 29,5[1] |
| Billets à 3,35 % de série CJ[2] | Décembre 2012 | Mars 2023 | 998,83 $ | 500 M$ | 500 M$ | 40[3] |

1) Les billets sont remboursables par anticipation en totalité en tout temps ou en partie de temps à autre, à notre gré, sur préavis d'au moins 30 jours et d'au plus 60 jours. Le prix de remboursement par anticipation est égal au plus élevé de i) la valeur actuelle des billets, actualisée en fonction du rendement des obligations du gouvernement du Canada, majoré de l'écart de la valeur actuelle de remboursement par anticipation, ou de ii) 100 % du montant en capital. De plus, les intérêts courus et impayés, s'il y a lieu, seront payés à la date fixée pour le remboursement par anticipation.

2) Nous devons faire une offre de rachat de ces billets à un prix correspondant à 101 % de leur montant en capital majoré de l'intérêt couru et impayé à la date de rachat à la survenance d'un événement déclencheur de changement de contrôle, comme il est décrit dans l'acte de fiducie supplémentaire.

3) À tout moment avant le 15 décembre 2022, les billets sont remboursables par anticipation en totalité en tout temps ou en partie de temps à autre, à notre gré, sur préavis d'au moins 30 jours et d'au plus 60 jours. Le prix de remboursement par anticipation est égal au plus élevé de i) la valeur actuelle des billets, actualisée en fonction du rendement des obligations du gouvernement du Canada, majoré de l'écart de la valeur actuelle de remboursement par anticipation, ou de ii) 100 % du capital. De plus, les intérêts courus et impayés, s'il y a lieu, seront payés à la date fixée pour le remboursement par anticipation. Après le 15 décembre 2022, les billets sont remboursables par anticipation en totalité mais non en partie, à notre gré, sur préavis d'au moins 30 jours et d'au plus 60 jours à un prix de remboursement par anticipation égal à 100 % du montant en capital.

**Contrats de swaps de devises échéant en 2011**

À l'égard des billets en dollars américains échéant en 2011, lesquels ont été remboursés au cours de l'exercice 2011, nous avons conclu des contrats de swaps de devises parallèlement à l'émission de titres de créance en 2001, 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 nous ne prévoyions pas de non-exécution. Nous n'avons pas demandé de garanties ni autres sûretés des contreparties en raison de l'évaluation que nous avons faite de leur solvabilité.

## c) Papier commercial de TELUS Corporation

TELUS Corporation a un programme de papier commercial non garanti, garanti par notre facilité de crédit consortial de 2,0 milliards de dollars, ce qui nous permet d'émettre du papier commercial d'un montant maximal global de 1,2 milliard de dollars, dont le produit sera utilisé aux fins générales de la société, notamment à titre de dépenses d'investissement et de placements. La dette sous forme de papier commercial est exigible dans un délai de un an et est classée à titre de tranche à court terme de la dette à long terme étant donné que les montants sont entièrement garantis et que nous prévoyons qu'ils continueront d'être garantis par la facilité de crédit renouvelable qui ne comporte aucune exigence de remboursement au cours de la prochaine année.

## d) Facilité de crédit de TELUS Corporation

TELUS Corporation a une facilité de crédit bancaire renouvelable non garantie de 2,0 milliards de dollars, venant à échéance le 3 novembre 2016, avec un consortium d'institutions financières, qui servira aux fins générales de la société, notamment pour garantir le papier commercial.

La facilité de crédit de TELUS Corporation porte intérêt au taux préférentiel, au taux de base en dollars américains, au taux d'acceptation bancaire ou au taux interbancaire offert à Londres (« 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, nous devons nous assurer que notre ratio de la dette nette sur les flux de trésorerie opérationnels ne soit pas supérieur à 4,0:1 et que notre ratio des flux de trésorerie opérationnels sur les charges d'intérêts ne soit pas inférieur à 2,0:1, selon le sens donné à chacun de ces ratios en vertu de la facilité de crédit.

L'accès continu à la facilité de crédit de TELUS Corporation n'est pas assujetti au maintien par TELUS Corporation d'une cote de solvabilité en particulier.

| Aux 31 décembre (en millions) | 2012 | 2011 |
|---|---|---|
| Montant net disponible | 1 755 $ | 1 234 $ |
| Garantie du papier commercial | 245 | 766 |
| Montant brut disponible | 2 000 $ | 2 000 $ |

En plus de la capacité de fournir des lettres de crédit conformément à notre facilité de crédit bancaire de 2,0 milliards de dollars, nous disposons de facilités de crédit de 120 millions de dollars (115 millions de dollars en 2011) venant à échéance au milieu de l'année 2013, dont une tranche de 120 millions de dollars avait été utilisée au 31 décembre 2012 (115 millions de dollars en 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, à notre gré, sur préavis d'au moins 30 jours, selon le montant le plus élevé entre la valeur nominale et le prix calculé afin d'obtenir le rendement des obligations du 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) Échéances de la dette à long terme

Les exigences prévues relatives aux remboursements sur la dette à long terme calculés en fonction des sommes impayées au 31 décembre 2012, pour chacun des cinq prochains exercices sont présentées dans le tableau suivant.

| Exercices se clôturant les 31 décembre (en millions) | |
|---|---|
| 2013 | 545 $ |
| 2014 | 700 |
| 2015 | 625 |
| 2016 | 600 |
| 2017 | 700 |
| Par la suite | 3 124 |
| Sorties de trésorerie futures à l'égard des remboursements de capital de la dette à long terme | 6 294 |
| Sorties de trésorerie futures à l'égard de l'intérêt connexe et des frais de crédit similaires[1] | 1 949 |
| Échéances contractuelles non actualisées (note 4 c) | 8 243 $ |

1) Les sorties de trésorerie futures à l'égard de l'intérêt connexe et des frais de crédit similaires pour le papier commercial et les montants prélevés sur nos facilités de crédit, le cas échéant, ont été calculés en fonction des taux en vigueur au 31 décembre 2012.

# 21 Capital social attribuable aux actions ordinaires et aux actions sans droit de vote

Aux 31 décembre 2012 et 2011, notre capital social autorisé 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 de nos assemblées générales, 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 nos actions ordinaires 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 nous avons 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 notre part ou de toute autre distribution de nos actifs entre nos actionnaires aux fins de la liquidation de nos affaires, l'ordre de priorité est le suivant : actions privilégiées de premier rang, actions privilégiées de second rang et, enfin, les actions ordinaires et les actions sans droit de vote à égalité de rang sans préférence ni distinction.

Au 31 décembre 2012, environ 27 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 (se reporter à la note 13 b).

Le 21 février 2012, nous avons annoncé une proposition qui envisageait un plan d'arrangement approuvé par le tribunal en vertu de la Business Corporations Act (Colombie-Britannique) prévoyant, entre autres, la conversion de la totalité des actions sans droit de vote en actions ordinaires, à raison de une pour une et l'élimination de notre structure du capital autorisé des actions sans droit de vote, conformément à une modification de nos statuts.

- Le 10 avril 2012, Mason Capital Management LLC (« Mason ») a présenté un rapport portant sur un autre système de présentation de l'information mensuelle (Alternative Monthly Reporting System Report) qui indiquait que les fonds gérés par Mason avaient la propriété effective d'environ 32,7 millions d'actions ordinaires (18,7 % de la catégorie) et d'environ 0,6 million d'actions sans droit de vote, alors que Mason, avec ses coentrepreneurs, avaient des obligations en vertu d'ententes de prêts de titres de retourner aux prêteurs environ 11,0 millions d'actions ordinaires et 21,7 millions d'actions sans droit de vote. Mason a aussi indiqué dans son rapport son intention de voter contre notre proposition.
- Le 8 mai 2012, nous avons annoncé le retrait de notre proposition initiale mais aussi que notre priorité était toujours d'abandonner en temps voulu notre structure à deux catégories sur la base de une action pour une.
- Le 2 août 2012, Mason, par l'intermédiaire de CDS, la Caisse canadienne de dépôts de valeur, a présenté une demande pour une assemblée générale des actionnaires ordinaires visant à établir, entre autres, les conditions aux termes desquelles toute conversion d'actions future serait effectuée.
- Le 21 août 2012, nous avons annoncé une nouvelle proposition qui prévoyait un plan d'arrangement approuvé par le tribunal donnant lieu à un échange non récurrent de toutes les actions sans droit de vote émises et en circulation contre des actions ordinaires, à raison de une pour une, et aucune modification à nos statuts. L'approbation de la nouvelle proposition serait assujettie à l'approbation d'une majorité simple des voies exprimées par les détenteurs d'actions ordinaires et des deux tiers des voix exprimées par les détenteurs d'actions sans droit de vote, chacun votant séparément en tant que catégorie.
- Le 15 octobre 2012, nous avons obtenu une ordonnance de la Cour suprême de la Colombie-Britannique dans laquelle elle ordonne que l'assemblée visant à considérer notre nouvelle proposition et l'assemblée visant à considérer les résolutions décrites dans la demande de Mason soient tenues en tant qu'assemblée conjointe le 17 octobre 2012. Lors de l'assemblée conjointe, nous avons annoncé que notre plan d'arrangement avait obtenu les approbations nécessaires de la part des détenteurs d'actions ordinaires et des détenteurs d'actions sans droit de vote, et que les résolutions de Mason n'avaient pas obtenu les approbations nécessaires. Du 7 au 9 novembre 2012, la Cour suprême de la Colombie-Britannique a tenu une audience pour examiner le caractère équitable de notre nouvelle proposition et divers autres appels de Mason.
- Le 18 décembre 2012, la Cour suprême de la Colombie-Britannique a donné son approbation concernant notre proposition et rejeté tous les appels de Mason. Mason a déposé un avis pour en appeler de la décision et obtenu une suspension qui empêche la réalisation du plan d'arrangement.
- Le 25 janvier 2013, Mason et nous-mêmes avons convenu de mettre fin à tout litige, permettant ainsi l'échange d'actions avec prise d'effet le 4 février 2013. L'accord ne prévoit pas le paiement de fonds à l'une ou l'autre partie.
- La prise d'effet du plan d'arrangement est le 4 février 2013, à 00 h 1, heure normale du Pacifique.

# 22 Engagements et passifs éventuels

## a) Baux

Nous occupons des locaux loués dans divers emplacements et exploitons des terrains, des bâtiments et de l'équipement aux termes de contrats de location simple. Comme il est indiqué à la note 19 b), nous avons regroupé des biens immobiliers abritant les services administratifs et, dans certains cas, cela a donné lieu à la sous-location de terrains et de bâtiments. Les paiements minimaux futurs aux termes des contrats de location simple s'établissent comme suit :

| | Paiements aux termes des 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 | |
| 2013 | 186 $ | 92 $ | 278 $ | 15 $ | 293 $ | 14 $ |
| 2014 | 172 | 88 | 260 | 8 | 268 | 16 |
| 2015 | 165 | 89 | 254 | 6 | 260 | 21 |
| 2016 | 141 | 77 | 218 | 4 | 222 | 10 |
| 2017 | 116 | 71 | 187 | 1 | 188 | 7 |
| Par la suite | 738 | 486 | 1 224 | – | 1 224 | 34 |
| Total des paiements minimaux futurs aux termes des contrats de location au 31 décembre 2012 | 1 518 $ | 903 $ | 2 421 $ | 34 $ | 2 455 $ | 102 $ |

1) Comme il est mentionné à la note 17 d), nous avons conclu un contrat de location avec la coentreprise immobilière pour nos nouveaux locaux abritant notre siège social national et les montants connexes ont été inclus dans ce tableau.

| | Paiements aux termes des 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) | 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 $ |

Du montant brut ayant trait aux terrains et bâtiments, au 31 décembre 2012 :

- une tranche d'environ 52 % (56 % en 2011) concernait nos cinq plus importants baux, qui visaient tous des locaux pour bureaux selon des durées variées et comportaient des dates d'échéance s'échelonnant de 2022 à 2034 (dates d'échéance s'échelonnant de 2016 à 2026 en 2011).
- une tranche d'environ 18 % (17 % en 2011) concernait les contrats de location relatifs à des emplacements dotés d'équipement de communications sans fil; la durée moyenne pondérée de ces contrats, lesquels comportent diverses échéances, est de sept ans (sept ans en 2011).

## b) Obligations en matière d'indemnisation

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

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

Se reporter à la note 17 pour obtenir des détails concernant nos garanties fournies à la coentreprise immobilière Jardin TELUS.

Au 31 décembre 2012, nous n'avions comptabilisé aucun passif en ce qui a trait à nos engagements d'indemnisation.

### c) Réclamations et poursuites

**Généralités**

Nous faisons l'objet de diverses réclamations et poursuites (incluant des recours collectifs) visant des dommages-intérêts et d'autres compensations. Aussi, nous avons reçu ou sommes au courant de certaines réclamations éventuelles (incluant les réclamations en matière de propriété intellectuelle concernant la contrefaçon) à notre égard et, dans certains cas, à l'égard de plusieurs autres entreprises de services mobiles et fournisseurs de services de télécommunications.

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

Cependant, sous réserve des restrictions précédentes, la direction est d'avis, en vertu de l'évaluation juridique et selon l'information dont elle dispose actuellement, qu'il est improbable qu'un passif non couvert par les assurances ou autrement ait une incidence significative sur notre situation financière et nos résultats opérationnels, sauf en ce qui concerne les éléments qui suivent.

**Recours collectifs autorisés**

Les recours collectifs contre nous comprennent un recours collectif intenté en août 2004, en Saskatchewan, contre un certain nombre de fournisseurs de services mobiles, anciens ou existants, y compris nous-mêmes. 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 obtenir des dommages directs et des dommages-intérêts exemplaires dont le montant est indéterminé. En septembre 2007, la Cour du Banc de la Reine de la Saskatchewan a autorisé un recours collectif national. Notre demande 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 rejetée devant la Cour suprême du Canada le 28 juin 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. La demande des plaignants visant à interjeter appel de cette décision de suspension a été entendue le 14 novembre 2012 et la décision a été remise à plus tard. 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. Nous croyons que nous disposons d'une bonne défense à l'égard de ces recours.

Si le dénouement final de ces poursuites se révélait différent des évaluations et des hypothèses de la direction, cela pourrait donner lieu à un ajustement significatif à notre situation financière et nos résultats opérationnels; les évaluations et les hypothèses de la direction supposent qu'une estimation fiable des risques courus ne peut être faite à cette étape préliminaire des poursuites.

**Recours collectifs non autorisés**

Les recours collectifs non autorisés contre nous comprennent un recours collectif intenté en 2008 en Saskatchewan alléguant, entre autres, que les entreprises de télécommunications canadiennes, y compris la nôtre, n'ont pas fourni au public un avis approprié relativement aux frais liés au service 9-1-1 et qu'elles ont de façon trompeuse fait passer ces frais pour des frais gouvernementaux. Un recours collectif intenté aussi en 2008 en Ontario allègue que nous avons présenté de manière inexacte notre pratique visant à « arrondir » le temps d'antenne des téléphones mobiles à la minute la plus près et de facturer en fait pour la minute entière. Enfin, un recours collectif intenté en 2012 au Québec allègue que nous avons modifié unilatéralement et de façon inappropriée les contrats de clients afin d'augmenter les tarifs de divers services mobiles. Les plaignants de ces recours cherchent à recouvrer des dommages directs et des dommages-intérêts exemplaires et d'autres compensations. Nous évaluons 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 que nous recevons comprennent un avis de demande en poursuite portant sur certains produits mobiles utilisés sur notre réseau qui violeraient deux brevets de tiers. Nous évaluons le bien-fondé de cette poursuite, mais la possibilité d'une responsabilité et l'importance d'une perte potentielle ne peuvent être déterminées pour l'instant de façon fiable.

## 23 Transactions entre parties liées

### a) Placements dans des entités contrôlées importantes

| Aux 31 décembre | | 2012 | 2011 |
|---|---|---|---|
| | Pays dans lequel elles ont été constituées | Pourcentage d'actions détenues par l'entité mère immédiate | |
| **Entité mère** | | | |
| TELUS Corporation | Canada | | |
| **Entités contrôlées** | | | |
| TELUS Communications Inc. | Canada | 100 % | 100 % |
| SOCIÉTÉ TÉLÉ-MOBILE | Canada | 100 % | 100 % |
| Société TELUS Communications | Canada | 100 % | 100 % |

### b) Transactions avec les principaux dirigeants

Nos principaux dirigeants ont le pouvoir et la responsabilité de superviser, de planifier, de diriger et de contrôler nos activités, et ils comprennent les membres de notre conseil d'administration et notre équipe de la haute direction.

La charge de rémunération totale pour les principaux dirigeants et la composition de celle-ci se résument comme suit :

| Exercices clos les 31 décembre (en millions) | 2012 | 2011 |
|---|---|---|
| Avantages à court terme | 11 $ | 9 $ |
| Prestations de retraite[1] et autres avantages postérieurs à l'emploi | 6 | 3 |
| Rémunération fondée sur des actions[2] | 21 | 16 |
| | 38 $ | 28 $ |

1) Les membres de notre équipe de la haute direction sont des membres de notre régime de retraite à l'intention des membres de la direction et des professionnels de TELUS Corporation et de nos régimes de retraite complémentaires non enregistrés et non contributifs à prestations définies ou des membres de l'un de nos régimes de retraite à cotisations définies.

2) Pour l'exercice clos le 31 décembre 2012, la rémunération fondée sur des actions est présentée déduction faite d'un montant de 4 $ (montant de 2 $ en 2011) 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, nous avons effectué des attributions de rémunération fondée sur des actions pour les exercices 2012 et 2011. À l'égard de nos principaux dirigeants, pour l'exercice clos le 31 décembre 2012, la juste valeur totale, à la date d'attribution, des unités d'actions restreintes attribuées s'établissait à 16 millions de dollars (15 millions de dollars en 2011); aucune option sur actions n'a été attribuée à nos principaux dirigeants pour les exercices 2012 et 2011. 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 2012 et de l'exercice 2011 est comprise dans les montants présentés dans le tableau précédent.

Au cours de l'exercice clos le 31 décembre 2012, les principaux dirigeants ont exercé 703 943 options sur actions (736 908 options sur actions en 2011) qui avaient une valeur intrinsèque de 17 millions de dollars (8 millions de dollars en 2011) au moment de l'exercice, reflétant un prix moyen pondéré à la date de l'exercice de 58,61 $ (50,48 $ en 2011).

Les montants de passif comptabilisés au titre des attributions de rémunération fondée sur des actions aux principaux dirigeants se résume comme suit :

| Aux 31 décembre (en millions) | 2012 | 2011 |
|---|---|---|
| Unités d'actions restreintes | 18 $ | 12 $ |
| Droits différés à la valeur d'actions[1] | 26 | 22 |
| | 44 $ | 34 $ |

1) Notre régime de droits différés à la valeur d'actions (auparavant, le régime d'options d'achat d'actions et de rémunération en actions) à l'intention de nos administrateurs prévoit qu'en plus de recevoir son attribution d'actions annuelle pour ce qui est des droits différés à la valeur d'actions, un administrateur peut choisir de recevoir sa provision annuelle d'administrateur et ses jetons de présence aux réunions en droits différés à la valeur d'actions, en actions sans droit de vote (actions ordinaires à compter du 4 février 2013 – se reporter à la note 21) 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 (actions ordinaires à compter du 4 février 2013) de TELUS. Les droits différés à la valeur d'actions sont payés lorsqu'un administrateur cesse d'être administrateur pour une raison quelconque. Ces droits sont versés au moment choisi par l'administrateur conformément au régime de droits différés à la valeur d'actions à l'intention des administrateurs; au cours de l'exercice clos le 31 décembre 2012, un montant de 3 $ (3 $ en 2011) a été payé.

Nos principaux dirigeants reçoivent des services de télécommunications de notre part, qui sont non significatifs et de nature privée.

Les contrats de travail conclus avec les membres de l'équipe de la haute direction prévoient généralement des indemnités de départ si un membre de la haute direction est congédié sans motif valable qui sont les suivantes : 18 mois de salaire de base (24 mois pour le chef de la direction), les avantages et l'accumulation d'années de service ouvrant droit à pension en remplacement du préavis et 50 % du salaire de base en remplacement d'une prime en espèces annuelle (à l'exception du chef de la direction qui recevrait le double de la moyenne des primes en espèces annuelles des trois dernières années). En cas de changement de contrôle (tel qu'il est défini), les membres de l'équipe de la haute direction n'auront pas droit à un traitement différent de celui qui est réservé à nos employés en ce qui concerne la rémunération fondée sur des actions dont les droits ne sont pas acquis, à l'exception de la rémunération fondée sur des actions du chef de la direction dont les droits s'ils ne sont pas acquis, le deviendraient immédiatement.

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

Au cours de l'exercice clos le 31 décembre 2012, nous avons fourni des services de gestion et d'administration à nos régimes de retraite à prestations définies; les charges liées à ces services ont été établies selon la méthode du recouvrement des coûts et elles se sont chiffrées à 5 millions de dollars (5 millions de dollars en 2011).

Au cours des exercices clos les 31 décembre 2012 et 2011, nous avons versé des cotisations à nos régimes de retraite à prestations définies, comme il est présenté à la note 14 a).

### d) Transactions avec la coentreprise immobilière

Au cours de l'exercice clos le 31 décembre 2012, nous avons conclu des transactions avec la coentreprise immobilière, laquelle est une partie liée, comme il est décrit à la note 17.

## 24 Informations financières supplémentaires

### a) État de la situation financière

| Aux 31 décembre (en millions) | 2012 | 2011 |
|---|---|---|
| **Débiteurs** | | |
| Créances clients | 1 261 $ | 1 178 $ |
| Montants courus à recevoir – clients | 114 | 111 |
| Provision pour créances douteuses | (44) | (36) |
| | 1 331 | 1 253 |
| Montants courus à recevoir – autres | 210 | 172 |
| Autres | – | 3 |
| | 1 541 $ | 1 428 $ |
| **Stocks**[1] | | |
| Appareils mobiles, pièces et accessoires | 307 $ | 307 $ |
| Autres | 43 | 46 |
| | 350 $ | 353 $ |

1) Le coût des biens vendus pour l'exercice clos le 31 décembre 2012 était de 1 462 $ (1 522 $ en 2011).

| Aux 31 décembre (en millions) | 2012 | 2011 |
|---|---|---|
| **Créditeurs et charges à payer** | | |
| Charges à payer | 611 $ | 579 $ |
| Paie et autres charges salariales connexes | 332 | 287 |
| Passif lié aux unités d'actions restreintes | 34 | 29 |
| Charge à payer pour l'option de règlement en espèces net liée aux attributions d'options sur actions (note 13 b) | – | 3 |
| | 977 | 898 |
| Dettes fournisseurs | 423 | 406 |
| Intérêts à payer | 65 | 68 |
| Autres | 46 | 47 |
| | 1 511 $ | 1 419 $ |
| **Facturation par anticipation et dépôts de clients** | | |
| Facturation par anticipation | 627 $ | 575 $ |
| Comptes de report réglementaires | 23 | 24 |
| Frais différés afférents au branchement et à l'activation de comptes clients | 26 | 32 |
| Dépôts des clients | 27 | 24 |
| | 703 $ | 655 $ |

| Aux 31 décembre (en millions) | 2012 | 2011 |
|---|---|---|
| **Autres passifs non courants** | | |
| Passif au titre des prestations de retraite et des avantages complémentaires de retraite | 1 415 $ | 1 053 $ |
| Autres | 116 | 116 |
| Passifs liés aux unités d'actions restreintes et aux droits différés à la valeur d'action | 38 | 35 |
| | 1 569 | 1 204 |
| Comptes de report réglementaires | 60 | 77 |
| Frais différés afférents au branchement et à l'activation de comptes clients | 51 | 59 |
| Profit différé sur les transactions de cession-bail de bâtiments | 2 | 3 |
| | 1 682 $ | 1 343 $ |

## b) Information supplémentaire sur les flux de trésorerie

| Exercices clos les 31 décembre (en millions) | Note | 2012 | 2011 |
|---|---|---|---|
| **Variation nette des éléments hors trésorerie du fonds de roulement lié aux activités opérationnelles** | | | |
| Débiteurs | | (113)$ | (79)$ |
| Stocks | | 3 | (69) |
| Charges payées d'avance | | (34) | (36) |
| Créditeurs et charges à payer | | 69 | (47) |
| Impôt sur le résultat et autres impôts à recevoir et à payer, montant net | | 118 | 13 |
| Facturation par anticipation et dépôts de clients | | 48 | (3) |
| Provisions | | (39) | (34) |
| | | 52 $ | (255)$ |
| **Paiements en trésorerie au titre des immobilisations, excluant les licences de spectre** | | | |
| Ajouts d'immobilisations, excluant les licences de spectre | | | |
| Dépenses d'investissement | | | |
| Immobilisations corporelles | 15 | (1 563)$ | (1 457)$ |
| Immobilisations incorporelles | 16 a) | (418) | (390) |
| | | (1 981) | (1 847) |
| Ajouts découlant des obligations liées à la mise hors service d'immobilisations | | (49) | (15) |
| | | (2 030) | (1 862) |
| Éléments hors trésorerie compris dans les éléments précédents | | | |
| Variation des éléments hors trésorerie du fonds de roulement lié aux activités d'investissement connexes | | 33 | (20) |
| Variation hors trésorerie au titre de l'obligation liée à la mise hors service d'immobilisations | | 47 | 15 |
| | | 80 | (5) |
| | | (1 950)$ | (1 867)$ |

| Exercices clos les 31 décembre (en millions) | Note | 2012 | 2011 |
|---|---|---|---|
| **Paiements en trésorerie au titre des acquisitions et placements connexes** | | | |
| Acquisitions et placements connexes | 16 e) | (82)$ | (110)$ |
| Trésorerie acquise | | 2 | – |
| Variation des éléments hors trésorerie du fonds de roulement lié aux activités d'investissement connexes | | (4) | 9 |
| Variation des provisions non courantes connexes | | 31 | – |
| | | (53)$ | (101)$ |
| **Produit des cessions** | | | |
| Produit des cessions | | 16 $ | 4 $ |
| Variation des éléments hors trésorerie du fonds de roulement lié aux activités d'investissement connexes | | 4 | (4) |
| | | 20 $ | – $ |
| **Dividendes versés aux détenteurs d'actions ordinaires et d'actions sans droit de vote** | 12 | | |
| Dividendes déclarés à une période précédente et payables dans la période courante | | (188)$ | (169)$ |
| Réinvestis en actions sans droit de vote nouvellement émises | | – | 54 |
| | | (188) | (115) |
| Dividendes de la période courante | | | |
| Déclarés | | (794) | (715) |
| Payables à la fin de la période | | 208 | 188 |
| | | (586) | (527) |
| | | (774)$ | (642)$ |
| **Émission de titres de créance à long terme** | | | |
| Papier commercial de TELUS Corporation | | 5 488 $ | 3 468 $ |
| Autres | | 500 | 600 |
| | | 5 988 $ | 4 068 $ |
| **Remboursements par anticipation et à l'échéance sur la dette à long terme** | | | |
| Papier commercial de TELUS Corporation | | (6 009)$ | (2 806)$ |
| Autres | | (300) | (1 140) |
| | | (6 309)$ | (3 946)$ |

# Glossaire

**3G (troisième génération) :** Technologie mobile permettant les capacités multimédias et l'accès haute vitesse sans fil mobile à Internet par la transmission de données par paquets. 3G désigne généralement les réseaux HSPA.

**4G (quatrième génération) :** Selon la définition de l'Union internationale des télécommunications, prochaine génération des technologies mobiles, notamment HSPA+ et LTE (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.

**application :** Programme ou application qui fournit une fonction aux utilisateurs d'un appareil mobile, d'un téléviseur ou d'un ordinateur pour répondre à un besoin précis ou remplit un but précis.

**boucle locale :** Trajectoire de transmission entre le réseau de télécommunications et le terminal du client.

**carte SIM (module d'identification de l'abonné, d'après l'anglais *subscriber identification module*) :** Puce électronique servant à identifier un abonné particulier du réseau mobile en tant qu'utilisateur autorisé. 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.

**centre de données Internet :** Centre de données pour les applications hébergées et le stockage et la gestion de données. TELUS se sert de ses centres de données Internet pour gérer les applications et contenus destinés à ses clients, dont le courriel, l'hébergement Web, les services de messagerie vocale et textuelle, le commerce électronique, l'archivage de données, le contenu personnel et les services Web évolués.

**contournement :** Contenu, services et applications d'un environnement vidéo qui sont livrés par un autre moyen que l'infrastructure de livraison vidéo principale.

**CRTC (Conseil de la radiodiffusion et des télécommunications canadiennes) :** Organisme de réglementation fédéral des radiodiffuseurs et des télédiffuseurs, ainsi que des sociétés de câblodistribution et de télécommunications au Canada.

**décodeur :** Appareil qui se branche à un téléviseur et qui convertit un signal en contenu affiché à l'écran du téléviseur. Dans le cas d'un service de télévision sur IP, le décodeur permet des communications bidirectionnelles sur le réseau IP.

**enregistreur numérique personnel (ENP) :** Décodeur interactif qui permet l'enregistrement et la lecture d'émissions télévisuelles.

**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 (en Ontario, dans la plus grande 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.

**FTTx (fibre optique dans le réseau d'accès, d'après l'anglais *fibre to the x*) :** Terme générique englobant toute architecture de réseau à large bande employant la fibre optique pour remplacer la totalité ou une partie des lignes de cuivre locales existantes. FTTH indique une fibre optique jusqu'au domicile 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 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 plus, 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 numérique mise au point par Motorola et utilisant les canaux de 800 MHz, qu'emploie TELUS pour son service Mike, qui comprend également le service PTT.

**infonuagique :** Système au moyen duquel des logiciels, des données et des services résident dans des centres de données accessibles à partir d'un appareil branché à Internet.

**itinérance :** Service offert par des exploitants de réseaux de communications mobiles qui permet à un abonné d'utiliser son téléphone mobile alors qu'il se trouve dans 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.

**LNPA2+ (ligne numérique à paire asymétrique 2+) :** Technologie IP qui permet à des lignes téléphoniques de cuivre en place de transmettre la voix, des données et des vidéos et permet trois diffusions vidéo en continu simultanées dans une maison.

**LTE (évolution à long terme, d'après l'anglais *long-term evolution*) :** Technologie de télécommunications mobiles 4G pouvant atteindre des débits mobiles à large bande évolués, qui s'impose comme la norme mondiale du secteur de la mobilité. Dans les zones de couverture 4G LTE de TELUS, les débits de téléchargement de pointe à puissance de catalogue peuvent 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 adopté par une clientèle potentielle dans un secteur géographique ou sur un marché donné.

**postpayé :** Se dit d'un service payé après l'utilisation. Ce mode de paiement traditionnel permet de facturer à l'abonné, et à celui-ci de payer, après coup, la majeure partie des services qu'il a employés.

**prépayé :** Se dit d'un service mobile payé d'avance, et plus précisément d'une quantité déterminée de temps d'antenne ou de données que le client paie avant de l'utiliser.

**protocole Internet (ou IP, d'après l'anglais *Internet protocol*) :** Protocole de transmission par paquets de données entre réseaux.

**PTT (d'après l'anglais *Push to Talk*) :** Service de communication bidirectionnel qui fonctionne comme un radiotéléphone avec un interrupteur à bouton. Avec le PTT, la communication ne peut voyager que dans une seule direction à un moment donné. Nous offrons le service Mike de TELUS au moyen de la technologie iDEN.

**réseau à fibre optique :** Réseau qui permet la transmission d'impulsions lumineuses sur des fibres de verre de la grosseur d'un cheveu. Les fibres optiques servent à la transmission de grandes quantités de données entre différents endroits.

**réseau IP :** Réseau conçu au moyen de la technologie IP et du principe de qualité de service, qui sert de support fiable et efficace à tous les types de transmission, qu'il s'agisse de voix, de données ou d'images vidéo. Ce réseau permet à divers appareils sur IP et à des applications évoluées de communiquer entre eux sur un même réseau.

**SCP (services de communications personnelles) :** Services numériques mobiles de transmission de la voix, de données et de textes sur la bande de fréquences 1,9 GHz.

**SMM (service de messagerie multimédia) :** Service permettant aux clients du service mobile d'envoyer et de recevoir des messages contenant du texte formaté, des éléments graphiques, des photographies, des audioclips et des vidéoclips.

**spectre :** Gamme de radiofréquences électromagnétiques servant à transmettre du son, des données et des images vidéo. La capacité d'un réseau mobile est partiellement fonction de la part du spectre des fréquences qui est attribuée sous licence à l'entreprise de télécommunications et que celle-ci utilise.

**spectre réservé aux SSFE (services sans fil évolués) :** Spectre réservé aux SSFE dans les gammes de 1,7 et de 2,1 GHz qui est utilisé pour les services 4G en Amérique du Nord. La propagation des fréquences étant limitée, il est couramment utilisé dans les zones urbaines et suburbaines, mais son utilisation n'est pas économique dans les zones rurales.

**télévision sur IP (télévision sur protocole Internet) :** Service de télédiffusion qui emploie un signal bidirectionnel de diffusion numérique transmis au moyen d'un réseau téléphonique commuté ou d'un autre réseau par une connexion à large bande en continu vers un décodeur dédié. La marque de commerce du service de TELUS est Télé OPTIK.

**VDSL2 (ligne d'abonné numérique à très haut débit 2, d'après l'anglais *very high bit-rate digital subscriber line 2*) :** Technologie à nœud optique offrant des débits de téléchargement de données typiques de 5 à 25 Mbps, ce qui permet quatre diffusions vidéo en continu simultanées dans une maison. Il est possible d'augmenter ces débits en reliant plusieurs lignes.

**vidéo sur demande :** Technologie télévisuelle interactive qui permet aux clients d'avoir accès au contenu quand cela leur convient, soit en visionnant la programmation en temps réel, soit en la téléchargeant pour visionnement ultérieur. L'abonnement au service Vidéo sur demande procure aux clients un accès illimité à la programmation à laquelle ils ont choisi de s'abonner.

**voix sur IP (VoIP) :** Transmission de signaux vocaux sur Internet ou un réseau IP.

**Wi-Fi (d'après l'anglais *wireless fidelity*) :** Nom commercial de la technologie de réseautage qui permet à l'utilisateur d'un appareil Wi-Fi de se brancher à Internet à partir d'un point d'accès sans fil dans des endroits publics très fréquentés, habituellement sans frais.

Voir la rubrique 11 du rapport de gestion pour consulter les définitions financières.

# Renseignements à l'intention des investisseurs

## Bourses et symboles des actions de TELUS

**Bourse de Toronto**

| | | |
|---|---|---|
| Actions ordinaires | T | CUSIP : 87971M103 |

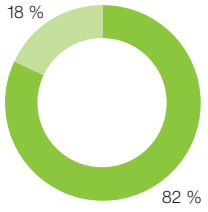
**Bourse de New York**

| | | |
|---|---|---|
| Actions ordinaires | TU | CUSIP : 87971M103 (cotées le 4 février 2013) |

**Membre de :**

- l'indice composé S&P/TSX
- l'indice S&P/TSX 60
- l'indice social Jantzi
- l'indice éthique FTSE4
- l'indice mondial Télécommunications MSCI
- l'indice télécommunications S&P/TSX
- l'indice Dow Jones de durabilité en Amérique du Nord

Propriété estimative des actions[1]




Canada
Étranger

1 Actions ordinaires et actions sans droit de vote détenues le 31 décembre 2012

## Observations sur les actions échangées

- Suivant un plan d'arrangement approuvé par les actionnaires et le tribunal, les actions sans droit de vote (CUSIP : 87971M202) ont été échangées à raison d'une action pour une action ordinaire, avec prise d'effet le 4 février 2013
- Les actions sans droit de vote (CUSIP : 87971M202) ont été radiées de la cote de la Bourse de New York le 4 février 2013 et de la Bourse de Toronto, le 8 février 2013
- Les actions ordinaires ont été cotées et ont commencé à être négociées à la Bourse de New York pour la première fois le 4 février 2013 sous le symbole TU, soit le même que celui qui visait les actions sans droit de vote
- Les actions ordinaires continuent d'être négociées sous le symbole T à la Bourse de Toronto.

## Actionnaires inscrits au 31 décembre 2012[1]

| | 2012 | 2011 |
|---|---|---|
| Actions ordinaires de TELUS | 30 586 | 30 616 |
| Actions sans droit de vote de TELUS | 26 610 | 27 281 |

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 2012, TELUS comptait environ 290 000 actionnaires non inscrits dans les deux catégories d'actions.

## Propriété au 31 décembre 2012

| | Nombre d'actions détenues | Pourcentage du total |
|---|---|---|
| Régime d'achat d'actions des employés de TELUS | 7 640 800 | 2,3 |
| Actions ordinaires largement réparties | 167 386 063 | 51,4 |
| Actions sans droit de vote largement réparties | 150 936 169 | 46,3 |
| Total des actions en circulation | 325 963 032 | 100,0 |

TELUS estime qu'environ les trois quarts de ses actions sont détenues par des investisseurs institutionnels et le quart, par des investisseurs particuliers.

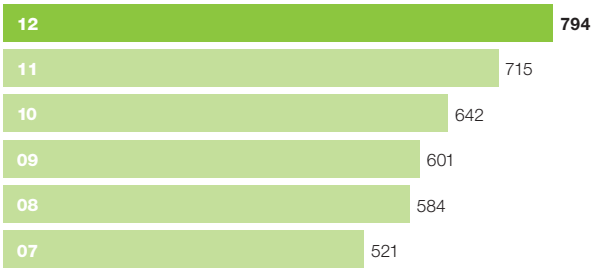
## Faits nouveaux relatifs aux dividendes

Le dividende trimestriel versé en janvier 2013 a été de 0,64 $, soit de 2,56 $ sur une base annualisée, ce qui représente une progression de 10,3 % par rapport à l'année précédente. En 2012, nous avons augmenté deux fois la dividende de 0,03 $.

En mai 2011, nous avons annoncé que nous entendons continuer d'augmenter les dividendes deux fois par année jusqu'en 2013, normalement déclarés en mai et en novembre, et que nous prévoyons une hausse d'environ 10 % par année. Les décisions portant sur les dividendes demeurent soumises à l'évaluation et à la détermination de la situation financière et des perspectives de la société que fait le conseil.

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 de la *Loi de l'impôt sur le revenu*. Aux termes de cette loi, les particuliers résidant au Canada peuvent avoir droit à des crédits d'impôt pour dividendes majorés qui réduisent l'impôt sur le revenu par ailleurs payable. Pour plus de précisions, consultez l'adresse **telus.com/dividends**.

Total des dividendes versés aux actionnaires (en millions de dollars)




Les dividendes du quatrième trimestre indiqués à l'année de déclaration.

## Régime de réinvestissement des dividendes et d'achat d'actions

En date du 4 février 2013, le régime de réinvestissement des dividendes et d'achat d'actions a été modifié, de sorte que les achats et les émissions aux termes du régime portent sur les actions ordinaires.

Les investisseurs peuvent se prévaloir du réinvestissement automatique des dividendes pour acquérir des actions supplémentaires sans frais. Les actionnaires admissibles ont ainsi pu réinvestir automatiquement leurs dividendes tirés d'actions ordinaires et sans droit de vote dans des actions sans droit de vote supplémentaires acquises au cours du marché jusqu'en janvier 2013.

Selon les modalités d'achat d'actions, les actionnaires admissibles peuvent, chaque mois, acheter des actions ordinaires de TELUS (au maximum 20 000 $ par année civile et au moins 100 $ par opération) au cours du marché sans acquitter de courtage ni de frais de service. Auparavant, les actions sans droit de vote étaient acquises au moyen de paiements facultatifs en espèces. Après le 4 février 2013, les actions ordinaires seront acquises au moyen de paiements facultatifs en espèces.

Visitez le site **telus.com/drisp** ou communiquez avec Computershare pour obtenir des renseignements et des formulaires d'adhésion.

## Dates prévues de publication des résultats et de versement des dividendes[1] en 2013

| | Dates ex-dividende[2] | Dates de clôture des registres pour les dividendes | Dates de versement des dividendes | Dates de publication des résultats |
|---|---|---|---|---|
| Premier trimestre | 7 mars | 11 mars | 1er avril | 9 mai |
| Deuxième trimestre | 6 juin | 10 juin | 2 juillet | 8 août |
| Troisième trimestre | 6 septembre | 10 septembre | 1er octobre | 8 novembre |
| Quatrième trimestre | 9 décembre | 11 décembre | 2 janvier 2014 | 14 février 2014 |

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

| | 2012 (IFRS) | 2011 (IFRS) | 2010 (IFRS) | 2009 | 2008 | 2007 | 2006 | 2005 |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| Bénéfice de base[1] | 4,05 $ | 3,76 $ | 3,27 $ | 3,14 $ | 3,52 $ | 3,79 $ | 3,33 $ | 2,01 $ |
| Dividendes déclarés[1] | 2,44 $ | 2,205 $ | 2,00 $ | 1,90 $ | 1,825 $ | 1,575 $ | 1,20 $ | 0,875 $ |
| Dividendes déclarés – en pourcentage du bénéfice de base | 60 % | 59 % | 61 % | 61 % | 52 % | 42 % | 36 % | 44 % |
| Flux de trésorerie disponibles[1] | 4,06 $ | 3,08 $ | 2,93 $ | 1,53 $ | 1,13 $ | 4,18 $ | 4,19 $ | 3,74 $ |
| **Actions ordinaires** | | | | | | | | |
| Cours de clôture | 65,10 $ | 57,64 $ | 45,48 $ | 34,11 $ | 37,17 $ | 49,44 $ | 53,52 $ | 47,86 $ |
| Taux de rendement | 3,7 % | 3,8 % | 4,4 % | 5,6 % | 4,9 % | 3,2 % | 2,2 % | 1,8 % |
| Ratio cours/bénéfice | 16 | 15 | 14 | 11 | 11 | 13 | 16 | 24 |
| **Actions sans droit de vote** | | | | | | | | |
| Cours de clôture | 64,68 $ | 54,64 $ | 43,25 $ | 32,75 $ | 34,90 $ | 48,01 $ | 52,03 $ | 46,67 $ |
| Taux de rendement | 3,8 % | 4,0 % | 4,6 % | 5,8 % | 5,2 % | 3,3 % | 2,3 % | 1,9 % |
| Ratio cours/bénéfice | 16 | 15 | 13 | 10 | 10 | 13 | 16 | 23 |

1 Par action ordinaire et action sans droit de vote

## Cours et volume des actions

### Bourse de Toronto

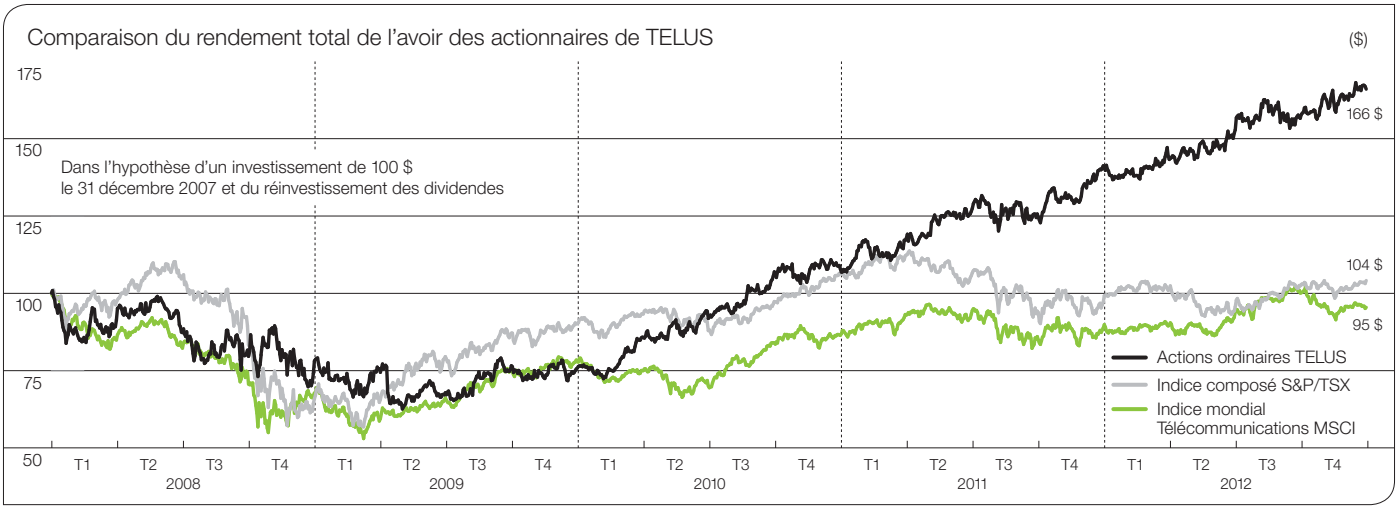
| Actions ordinaires (T) | | | | | 2012 | | | | | 2011 |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| (en $ CA, sauf le volume) | Année 2012 | T4 | T3 | T2 | T1 | Année 2011 | T4 | T3 | T2 | T1 |
| Haut | 65,96 | 65,96 | 65,39 | 61,24 | 59,98 | 57,74 | 57,74 | 55,04 | 53,59 | 49,98 |
| Bas | 55,19 | 61,14 | 60,25 | 57,11 | 55,19 | 44,98 | 50,00 | 49,47 | 48,08 | 44,98 |
| Clôture | 65,10 | 65,10 | 62,01 | 61,14 | 57,88 | 57,64 | 57,64 | 51,35 | 53,10 | 49,57 |
| Volume (en millions)[1] | 250,7 | 64,7 | 46,8 | 53,0 | 86,2 | 145,8 | 39,7 | 38,9 | 32,5 | 34,7 |
| Dividendes déclarés (par action) | 2,44 | 0,64 | 0,61 | 0,61 | 0,58 | 2,205 | 0,58 | 0,55 | 0,55 | 0,525 |

| Actions sans droit de vote (T.A) | | | | | 2012 | | | | | 2011 |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| (en $ CA, sauf le volume) | Année 2012 | T4 | T3 | T2 | T1 | Année 2011 | T4 | T3 | T2 | T1 |
| Haut | 65,57 | 65,57 | 63,89 | 59,94 | 58,61 | 54,77 | 54,77 | 52,67 | 51,39 | 47,98 |
| Bas | 52,90 | 60,68 | 59,50 | 55,62 | 52,90 | 42,90 | 47,45 | 46,86 | 46,00 | 42,90 |
| Clôture | 64,68 | 64,68 | 61,50 | 59,57 | 56,75 | 54,64 | 54,64 | 48,85 | 50,82 | 47,10 |
| Volume (en millions)[1] | 154,5 | 36,8 | 28,6 | 26,6 | 62,4 | 80,1 | 24,3 | 21,4 | 15,6 | 18,7 |
| Dividendes déclarés (par action) | 2,44 | 0,64 | 0,61 | 0,61 | 0,58 | 2,205 | 0,58 | 0,55 | 0,55 | 0,525 |

1 En outre, 133 millions d'actions ordinaires et 94 millions d'actions sans droit de vote ont été négociées au moyen de systèmes de négociation parallèle en 2012, comparativement à 68 millions d'actions ordinaires et à 37 millions d'actions sans droit de vote en 2011.

### Bourse de New York

| Actions sans droit de vote (TU) | | | | | 2012 | | | | | 2011 |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| (en $ US, sauf le volume) | Année 2012 | T4 | T3 | T2 | T1 | Année 2011 | T4 | T3 | T2 | T1 |
| Haut | 66,54 | 66,54 | 64,59 | 58,97 | 58,78 | 55,15 | 53,75 | 55,15 | 53,04 | 48,95 |
| Bas | 51,56 | 61,21 | 58,15 | 55,10 | 51,56 | 43,09 | 44,63 | 46,20 | 47,80 | 43,09 |
| Clôture | 65,14 | 65,14 | 62,53 | 58,48 | 56,84 | 53,55 | 53,55 | 46,24 | 52,60 | 48,49 |
| Volume (en millions) | 26,4 | 4,7 | 7,7 | 5,7 | 8,2 | 35,1 | 8,3 | 12,7 | 8,1 | 6,0 |
| Dividendes déclarés (par action) | 2,441 | 0,647 | 0,621 | 0,593 | 0,58 | 2,233 | 0,572 | 0,557 | 0,562 | 0,542 |



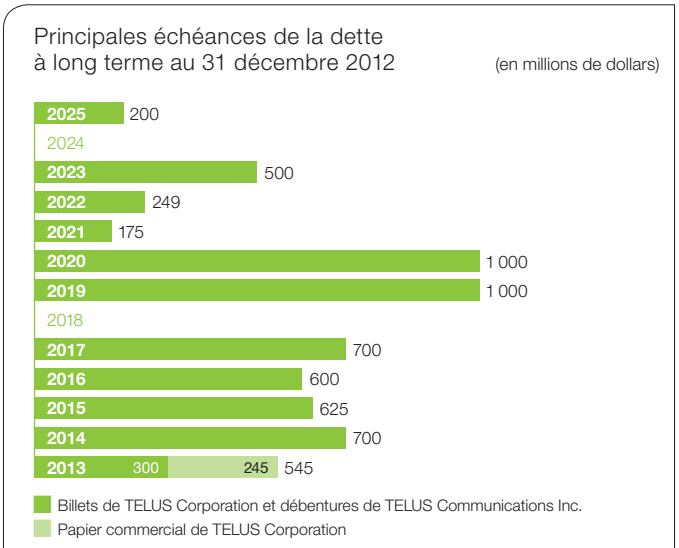

## Billets de TELUS Corporation

| Billets – $ CA | Taux | Montant | Échéance |
|---|---|---|---|
| Série CB | 5,0 % | 300 millions de dollars | juin 2013 |
| Série CF | 4,95 % | 700 millions de dollars | mai 2014 |
| Série CE | 5,95 % | 500 millions de dollars | avril 2015 |
| Série CI | 3,65 % | 600 millions de dollars | mai 2016 |
| Série CD | 4,95 % | 700 millions de dollars | mars 2017 |
| Série CG | 5,05 % | 1,0 milliard de dollars | décembre 2019 |
| Série CH | 5,05 % | 1,0 milliard de dollars | juillet 2020 |
| Série CJ | 3,35 % | 500 millions de dollars | mars 2023 |

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 2012 | 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+ |




TELUS dispose d'un excellent calendrier des échéances de sa dette, dont seulement une tranche de 1 milliard de dollars ou moins est exigible chaque année, ce qui réduit le risque lié au refinancement et aux marchés financiers.

## Activités ayant trait aux relations avec les investisseurs

| Réunions et conférences | 2012 | 2011 |
|---|---|---|
| Conférences téléphoniques en webdiffusion visant : | | |
| les résultats trimestriels et les objectifs | 4 | 5 |
| les assemblées des actionnaires | 2 | 1 |
| Présentations et tournées à l'intention des investisseurs | 7 | 7 |
| Réunions avec les investisseurs | 137 | 167 |

Pour réduire les frais de déplacement et gagner du temps, nous utilisons le système de vidéoconférence haute définition TelePresence de Cisco pour certaines de nos réunions avec les investisseurs dans différents bureaux de TELUS au Canada.

**Placements clés de TELUS**

- Nous avons lancé notre réseau mobile 4G LTE qui, à la fin de l'année, touchait plus des deux tiers des Canadiens.
- Nous avons commencé la construction à Vancouver de la tour de bureaux Jardin TELUS et vendu les 415 condominiums de la tour d'habitation, dont l'occupation est prévue pour 2014 et 2015, respectivement. Jardin TELUS est une coentreprise immobilière entre TELUS et Westbank.
- Nous avons poursuivi l'augmentation biannuelle du dividende prévue jusqu'en 2013 : les hausses de février et de novembre ont porté le dividende trimestriel à 64 cents (à 2,56 $ annuellement), une hausse de 10,3 % par rapport à 2012.
- En novembre, Robert McFarlane, vice-président à la direction et chef des services financiers depuis 12 ans, a annoncé son départ à la retraite à la fin de 2012. TELUS a annoncé alors qu'elle nommait John Gossling comme son successeur.
- Nous avons émis en décembre des billets de 500 millions de dollars non garantis de premier rang à 3,35 % de 10 ans. Le produit de cette émission a servi à rembourser le papier commercial à court terme.
- Nous avons réalisé plusieurs petites acquisitions liées aux dossiers médicaux électroniques, à la distribution sans fil et aux centres d'appels internationaux.

**Proposition d'échange d'actions**

- Le 21 février, nous avons proposé la conversion des actions sans droit de vote de TELUS en actions avec droit de vote, à raison d'une action pour une action, si elle était approuvée aux deux tiers des voix des porteurs d'actions ordinaires et des porteurs d'actions sans droit de vote.
- Le 22 mars, nous avons annoncé que la participation en actions ordinaires de personnes non canadiennes approchait la limite de 33,3 % imposée par les autorités fédérales, en raison d'achats de la part d'un fonds spéculatif non identifié. Le 10 avril, Mason Capital a déclaré une participation en actions ordinaires d'environ 19 %, compensée par des positions vendeur sur des actions sans droit de vote et ordinaires.
- Le 8 mai, ne pouvant obtenir l'approbation des porteurs d'actions ordinaires, nous avons retiré notre proposition malgré l'accord de 92,4 % de nos actionnaires, à l'exclusion de Mason en tant que porteur d'actions ordinaires.
- Le 21 août, nous avons présenté une nouvelle proposition d'échange, à raison d'une action pour une action, comportant une modification clé : l'approbation à la majorité simple des voix exprimées par les porteurs d'actions ordinaires et aux deux tiers des voix exprimées par les porteurs d'actions sans droit de vote.
- Le 17 octobre, cette proposition a été approuvée par les actionnaires : à 62,9 % des voix exprimées par les porteurs de 128,8 millions d'actions ordinaires et à 99,5 % des voix exprimées par les porteurs de 127,7 millions d'actions sans droit de vote.
- Le 18 décembre, la proposition a reçu l'aval définitif de la Cour suprême de la Colombie-Britannique et le 25 janvier 2013, Mason et TELUS ont convenu de mettre fin à leur litige. L'échange est entré en vigueur le 4 février 2013.

**Prix**

- Pour la 5e fois en 6 ans, les plus hauts honneurs à la remise de prix en matière d'information sur la gouvernance d'entreprise de l'Institut Canadien des Comptables Agréés et des mentions d'honneur pour l'excellence de l'information sur le développement durable et la gouvernance d'entreprise.
- Le rapport annuel de TELUS de 2011, quatorzième au monde selon le *Annual Report on Annual Reports*, ce qui fait de TELUS l'une des 2 entreprises à figurer parmi les 15 premières pendant les 9 dernières années.
- TELUS a été reconnue pour la meilleure information financière et classée au 4e rang des équipes de relations avec les investisseurs par *Investor Relations Magazine Canada*.
- Un des premiers Prix du Premier ministre pour le bénévolat – leader d'entreprise (Colombie-Britannique et le Nord).
- TELUS fait partie des meilleures au Canada selon Mediacorp Canada :
  - l'un des 100 meilleurs employeurs – 4e année
  - l'une des entreprises les plus vertes
  - l'un des meilleurs employeurs pour la diversité – 4e année
  - l'un des meilleurs employeurs pour les jeunes – 2e année
  - l'un des meilleurs employeurs pour les nouveaux Canadiens – 2e année.
- Classée parmi les 10 cultures d'entreprise les plus admirées au Canada selon Waterstone Human Capital et intronisée à son panthéon.
- Autres distinctions en matière de responsabilité sociale :
  - Inscription à l'indice Dow Jones de durabilité en Amérique du Nord – 12e année
  - L'une des 100 entreprises les plus durables à l'échelle mondiale pour l'année 2013 selon Corporate Knights
  - Nomination à la liste des leaders en divulgation de l'information liée aux émissions de carbone par le Carbon Disclosure Project
  - L'une des 50 grandes entreprises les plus socialement responsables au Canada – 4e année selon Maclean's/Sustainalytics
  - Inscription à l'indice mondial de durabilité NASDAQ OMX/CRD.
- Première entreprise à être nommée Entreprise philanthrope de l'année par l'Association des professionnels en philanthropie – Chapitre du Québec.
- Prix BEST attribué par l'American Society for Training and Development visant l'apprentissage et le perfectionnement du personnel – 7e année.

**Liste des analystes qui suivent les actions de TELUS**

En février 2013, 17 analystes suivaient les actions de TELUS. La liste détaillée figure dans la fiche de l'investisseur à telus.com/investors (cliquez sur le lien Français).

## Information aux porteurs de titres à l'extérieur du Canada

Les dividendes en espèces versés aux actionnaires résidant dans un pays avec lequel le Canada a conclu une convention fiscale sont généralement assujettis à une retenue d'impôt de non-résident de 15 %. Veuillez adresser vos questions à Computershare. Pour les investisseurs particuliers citoyens ou résidents des États-Unis, les dividendes trimestriels versés sur les actions ordinaires et les actions sans droit de vote de TELUS Corporation sont considérés comme des dividendes déterminés selon l'Internal Revenue Code et pourraient bénéficier d'un traitement fiscal spécial aux États-Unis.

## Contrôle des participations en actions ordinaires des non-Canadiens

Selon les lois fédérales, le total des actions ordinaires d'une entreprise de télécommunications canadienne, dont TELUS, pouvant être détenues par des non-Canadiens est limité à 33⅓ %. Un système de réservation assure le respect de cette limite dans le cas des actionnaires inscrits et des actions cotées à la Bourse de Toronto. Ce système oblige les non-Canadiens acquéreurs d'actions ordinaires à obtenir un numéro de réservation de Computershare, en téléphonant au service de réservation au 1-877-267-2236 (sans frais) ou en envoyant un courriel à l'adresse telusreservations@computershare.com. Les acquéreurs sont avisés dans un délai de deux heures s'ils peuvent obtenir des actions ordinaires. TELUS contrôle les participations en actions cotées à la Bourse de New York des non-Canadiens au moyen du programme « SEG-100 Account » de la Depository Trust & Clearing Corporation.

## Fusions et acquisitions – incidences pour les actionnaires

Consultez **telus.com/m&a** (cliquez sur le lien Français) pour des précisions sur l'effet des diverses fusions et acquisitions sur vos actions (BC TELECOM et TELUS en 1999, QuébecTel en 2000, Clearnet en 2000 et Emergis en 2008). Vous y trouverez également des renseignements sur les gains en capital et les dates d'évaluation et cours des actions de 1971 et de 1994.

## Livraison électronique des documents destinés aux actionnaires

Nous vous invitons à vous inscrire à la livraison électronique des informations de TELUS en visitant le site **telus.com/electronicdelivery** (cliquez sur le lien Français). La livraison électronique offre de nombreux avantages, notamment l'accès pratique, rapide et écologique aux documents importants de la société, ainsi que la réduction des coûts d'impression et de service postal. Environ 46 000 de nos actionnaires reçoivent l'information par voie électronique.

**Actionnaires inscrits**

Les actionnaires inscrits peuvent consulter les documents de la société à l'adresse **telus.com** (cliquez sur le lien Français) 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 l'envoyer par la poste à Computershare.

**Actionnaires véritables**

Les actionnaires qui détiennent leurs actions par l'intermédiaire d'un courtier en placement ou d'un établissement financier devraient se rendre sur le site **investordeliverycanada.com** ou communiquer avec leur conseiller en placement pour demander que les documents leur soient livrés par voie électronique.

## Assemblée annuelle des actionnaires

L'assemblée annuelle aura lieu le jeudi 9 mai 2013 à 10 h (heure locale) au Palais des congrès de Montréal, situé au 1001, place Jean-Paul-Riopelle, Montréal (Québec) H2Z 1H5. Les actionnaires, où qu'ils se trouvent dans le monde, pourront suivre la diffusion vidéo et audio sur Internet. Les actionnaires qui ne peuvent assister à l'assemblée peuvent voter par Internet, par téléphone ou par la poste. Vous trouverez plus de renseignements à l'adresse **telus.com/agm** (cliquez sur le lien Français).

## Renseignements supplémentaires

**Si vous avez des questions sur :**

- les conseils ou comptes du système d'inscription directe
- le versement des dividendes ou le régime de réinvestissement des dividendes et d'achat d'actions
- un changement d'adresse ou la livraison électronique des documents destinés aux actionnaires
- le transfert ou la perte d'un certificat d'actions ou la liquidation d'une succession
- l'échange de certificats d'actions par suite d'une fusion ou d'une acquisition

**Communiquez avec notre agent des transferts et agent comptable des registres :**

Société de fiducie Computershare du Canada
1-800-558-0046 ou +1-514-982-7129 (à l'extérieur de l'Amérique du Nord)
courriel : **telus@computershare.com**
Visitez : **computershare.com**

**Si vous avez des questions sur :**

- des renseignements financiers ou statistiques supplémentaires
- des événements concernant la société ou son secteur d'activité
- les derniers communiqués de presse ou présentations à l'intention des investisseurs

**Communiquez avec notre service des relations avec les investisseurs :**

1-800-667-4871 ou +1-604-643-4113 (à l'extérieur de l'Amérique du Nord)
courriel : **ir@telus.com**
Visitez : **telus.com/investors**

## 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 | 514-665-3050 |

## LigneÉthique

Dans le cadre de notre politique d'éthique, cette ligne téléphonique prioritaire permet aux membres de notre équipe et à d'autres personnes de soulever des questions ou de déposer des plaintes concernant des questions comptables, de contrôle interne ou d'éthique, en toute confidentialité et en gardant l'anonymat.
téléphone 1-888-265-4112
site Web **telus.ethicspoint.com**

## Auditeurs

Deloitte s.r.l.

# Vous voulez plus de renseignements. Vous les trouverez en un clic.

Chez TELUS, nous exploitons la puissance d'Internet pour apporter aux Canadiens les meilleures solutions au foyer, au travail et pendant leurs déplacements. Voilà pourquoi nous consacrons beaucoup de temps et de ressources au développement de nos sites Web afin que vous y trouviez ce que vous cherchez lorsque vous en avez besoin. (Cliquez sur le lien Français des sites suivants.)

Vous êtes au cœur de notre entreprise : nous ne ménageons aucun effort pour que vous trouviez en ligne les renseignements qu'il vous faut.

- Pour nous, vous êtes au cœur de TELUS — **telus.com/you**
- Nos produits et services résidentiels — **telus.com**
- Gestion de votre compte de services résidentiels — **telus.com**
- Gestion de votre compte de services mobiles — **telusmobility.com**
- Nos solutions d'affaires — **telus.com/business**
- Nouvelles, météo, annuaire, courriel Web TELUS et plus encore — **mytelus.com**
- Solutions, ressources et outils pour les soins de santé — **telushealth.com**
- Réponses à vos questions sur la santé — **myhealthreference.com**

Pendant vos déplacements avec votre appareil mobile.

- Gestion de votre compte de services mobiles — **m.telusmobility.com**
- Utilisation maximale de votre téléphone intelligent — **telusmobility.com/learn**

Recevez les dernières nouvelles intéressant les investisseurs de TELUS et abonnez-vous aux avis par courriel en visitant telus.com/investors.

- Information sur l'assemblée annuelle des actionnaires — **telus.com/agm**
- Rapport annuel de TELUS — **telus.com/rapportannuel**
- Régime de réinvestissement des dividendes et d'achat d'actions — **telus.com/drisp**
- Abonnement à la livraison électronique des documents destinés aux actionnaires — **telus.com/electronicdelivery**
- Derniers documents financiers trimestriels — **telus.com/quarterly**

Nous donnons où nous vivons pour contribuer au soutien de nos collectivités et imprimer un réel effet social par nos pratiques commerciales et en ressources humaines.

- Rapport TELUS sur la responsabilité sociale de la société — **telus.com/csr**
- Comment nos clients nous aident à donner où nous vivons — **telus.com/community**
- Comment les organismes caritatifs peuvent demander des fonds — **telus.com/community**

Pourquoi investir dans TELUS?

# Vous voulez un placement de valeur. Nous avons à cœur de vous le livrer.

## Chez TELUS, nous poursuivons la création de valeur en :

- veillant à ce que nos clients demeurent au cœur de nos activités par la mise en œuvre de la stratégie de marketing Simplicité pour améliorer notre position concurrentielle et nos résultats financiers
- améliorant notre réseau mobile évolué par la technologie 4G LTE et en offrant des débits de transmission de données bien plus rapides au moyen d'appareils dernier cri en vue d'attirer et de fidéliser nos clients
- générant de la valeur par l'offre d'une expérience divertissement au foyer hors pair grâce à Télé OPTIK, à Internet haute vitesse et à la promotion de regroupements de services de premier ordre
- visant pour 2013 une croissance de nos produits et du bénéfice
- dégageant de vigoureux 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
- offrant aux investisseurs un modèle de croissance du dividende précis qui vise deux augmentations du dividende par an jusqu'en janvier 2014, soit d'environ 10 pour cent annuellement, sous réserve de la décision du conseil de TELUS
- adhérant à nos politiques financières pour maintenir des notes de crédit de qualité facilitant l'accès aux marchés financiers
- communiquant avec transparence une information primée sur la situation financière, la gouvernance et le développement durable.

Visitez **telus.com/rapportannuel** pour consulter le présent rapport en ligne sur votre ordinateur, tablette ou téléphone intelligent. This annual report is available in English online at **telus.com/annualreport**.

facebook.com/telus @telus youtube.com/telus

TELUS

TELUS Corporation
555 Robson Street, Vancouver
(Colombie-Britannique) Canada V6B 3K9
**téléphone** 604-697-8044
**télécopieur** 604-432-9681
**telus.com**

En choisissant ce papier écologique, nous empêchons* :

- la coupe de 120 arbres
- la production de 204 044 litres d'eaux usées
- la création de 1 636 kilogrammes de déchets solides
- le dégagement de 4 507 kilogrammes de gaz à effet de serre
- la consommation de 52 millions de BTU d'énergie.

FSC www.fsc.org **MIXTE** Papier issu de sources responsables **FSC® C103458**

*Les estimations des incidences environnementales sont faites au moyen de l'outil d'évaluation de l'Environmental Paper Network. Vous trouverez des renseignements sur le site www.papercalculator.org.

Imprimé au Canada. Recycled Veuillez recycler. Recycled Green-e Garant des forêts intactes™