



**TELUS Corporation**  
Notice annuelle  
pour l'exercice clos le 31 décembre 2019

Le 13 février 2020



## 1. MISE EN GARDE CONCERNANT LES ÉNONCÉS PROSPECTIFS

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

Le présent document contient des énoncés prospectifs portant sur des événements attendus ainsi que sur notre performance financière et notre rendement opérationnel. Les énoncés prospectifs incluent tous les énoncés qui ne renvoient pas à des faits historiques. Ils comprennent, sans s'y limiter, des énoncés concernant nos objectifs et nos stratégies aux fins de l'atteinte de ces objectifs, nos cibles, des perspectives, des mises à jour et notre programme pluriannuel de croissance du dividende. Les mots *hypothèse*, *but*, *indication*, *objectif*, *perspective*, *stratégie*, *cible* et autres expressions semblables ou l'emploi, au futur ou au conditionnel, de verbes tels que *avoir pour but*, *s'attendre à*, *croire*, *pouvoir*, *avoir l'intention de*, *planifier*, *prévoir*, *viser à*, *chercher à*, *devoir* et *s'efforcer de* dénotent généralement des énoncés prospectifs. Ces énoncés sont faits conformément aux « dispositions refuges » prévues dans les lois canadiennes applicables en matière de valeurs mobilières et dans la loi américaine intitulée *Private Securities Litigation Reform Act of 1995*.

Par leur nature, les énoncés prospectifs sont assujettis à des risques et incertitudes intrinsèques et ils se fondent sur des hypothèses, incluant des hypothèses concernant la conjoncture économique future et les plans d'action. Ces hypothèses pourraient en fin de compte se révéler inexactes; en conséquence, nos résultats ou les événements réels pourraient différer considérablement des attentes mentionnées, de façon expresse ou implicite, dans les énoncés prospectifs. Nos perspectives générales et nos hypothèses pour l'exercice 2020 sont présentées à la *rubrique 9, Tendances générales, perspectives et hypothèses, et faits nouveaux en matière de réglementation et instances réglementaires*, du rapport de gestion de 2019.

Les risques et les incertitudes susceptibles de faire en sorte que le rendement ou les événements réels diffèrent considérablement des énoncés prospectifs formulés dans le présent document et dans les autres documents déposés par TELUS comprennent, sans s'y limiter :

- Les décisions réglementaires et les changements à la réglementation, y compris les modifications au régime de réglementation aux termes duquel nous exerçons nos activités (le moment auquel de telles modifications sont annoncées ou mises en œuvre étant incertain) ou l'issue des instances, des cas ou des enquêtes liés à son application, lesquels comprennent, sans s'y limiter, ce qui est décrit à la *rubrique 9.4, Faits nouveaux en matière de réglementation et instances réglementaires concernant l'industrie des communications*, du rapport de gestion annuel de 2019, notamment : les interventions possibles du gouvernement afin d'accroître davantage la concurrence, notamment par l'intermédiaire de l'accès de gros obligatoire; les interventions supplémentaires possibles du gouvernement relatives aux tarifs par suite des élections fédérales tenues en 2019; les règlements et les lois, fédéraux et provinciaux, en matière de protection des consommateurs; les modifications apportées à la législation fédérale existante; les menaces possibles visant l'autorité de réglementation fédérale unitaire en matière de télécommunications; les mesures réglementaires prises par le Bureau de la concurrence ou par d'autres organismes de réglementation; le spectre et la conformité aux licences, y compris la conformité aux conditions de licence; les modifications apportées aux droits d'utilisation des licences de spectre et les décisions de politique concernant le spectre, notamment les restrictions concernant l'acquisition, la vente, la subordination et le transfert de licences de spectre, le coût et la disponibilité du spectre, ainsi que les consultations en cours et futures et les décisions concernant l'attribution du spectre; l'incidence, sur nous ainsi que sur d'autres entreprises de télécommunications canadiennes, de mesures gouvernementales ou réglementaires ayant trait à certains pays ou fournisseurs, y compris le décret-loi signé par le président des États-Unis, M. Donald Trump, en vertu duquel le secrétaire du Commerce peut bloquer certaines transactions visant les technologies qui sont réputées constituer des risques pour la sécurité nationale, et l'imposition d'exigences supplémentaires en matière d'octroi de licences liées à l'exportation, à la réexportation et au transfert de biens, de services et de technologies à Huawei Technologies Co. Ltd. et à ses sociétés affiliées non situées aux États-Unis; les restrictions concernant la propriété et le contrôle d'actions ordinaires de TELUS par des non-Canadiens et la surveillance continue de ces restrictions et la conformité à celles-ci; les modifications imprévues apportées à l'actuel régime sur les droits d'auteur; et notre capacité à nous conformer aux règlements complexes et évolutifs visant le secteur des soins de santé et des appareils médicaux dans les territoires où nous exerçons des activités, notamment à titre d'exploitant de cliniques de santé.
- L'environnement concurrentiel, y compris notre capacité à assurer la rétention des clients en leur offrant une expérience client améliorée, incluant le déploiement et l'exploitation des infrastructures mobiles et filaires qui ne cessent d'évoluer; l'intense concurrence au chapitre des services mobiles, y compris la capacité des concurrents au sein de l'industrie à conjuguer avec succès des services Internet et, dans certains cas, des services mobiles moyennant un seul tarif mensuel groupé ou réduit, avec leurs services de télédiffusion ou leurs services de télévision par satellite existants; le succès remporté par les nouveaux produits, services et systèmes de soutien comme la sécurité domotique et les services Internet des objets (« IdO ») en ce qui a trait aux appareils connectés à Internet; la concurrence au chapitre des services filaires de transmission de la voix et de données, y compris l'intense rivalité continue touchant tous les services entre les entreprises de télécommunications offrant des services mobiles et filaires, les câblodistributeurs, d'autres entreprises de communications et des entreprises offrant des services par contournement qui, entre autres choses, crée des pressions sur le montant facturé mensuel moyen par abonné (le « MFMAA ») des téléphones mobiles, sur les produits mensuels moyens par abonné (les « PMAA ») des téléphones mobiles, sur les frais d'acquisition et de rétention et sur les taux de désabonnement liés à tous les services, actuels et futurs, comme le font les habitudes d'utilisation des clients, la tendance favorisant les plus importants lots de données ou les tarifs fixes pour les services de transmission de la voix et de données, comme nos forfaits Sans tracas et les forfaits comparables lancés récemment, y compris les

forfaits liés aux services de transmission de la voix et de données et la disponibilité des réseaux Wi-Fi permettant la transmission de données; les fusions et les acquisitions de concurrents au sein de l'industrie; les pressions sur les PMAA et les taux de désabonnement liés au service Internet et au service de télévision découlant des conditions du marché, des mesures prises par le gouvernement et des habitudes d'utilisation des clients; les pertes de lignes liées aux services résidentiels de transmission de la voix et de lignes d'affaires d'accès au réseau; les ajouts d'abonnés et les volumes de rétention des abonnés aux services mobiles, aux services de télévision et au service Internet ainsi que les coûts connexes; notre capacité à obtenir et à offrir du contenu en temps opportun au moyen de divers appareils sur les plateformes mobiles et de télévision, à un coût raisonnable, même si les coûts du contenu par appareil continuent d'augmenter; l'intégration verticale au sein de l'industrie de la radiodiffusion ayant fait en sorte que des concurrents sont propriétaires de services de contenu de radiodiffusion ainsi que la mise en application efficace et au moment opportun des balises réglementaires connexes; notre capacité à faire face à la concurrence au chapitre des services à la clientèle et aux entreprises, compte tenu de la notoriété des marques de nos concurrents, des regroupements et des alliances stratégiques ainsi que des faits nouveaux en matière de technologie; en ce qui concerne nos services TELUS Santé, de notre capacité à livrer concurrence aux autres fournisseurs de dossiers médicaux électroniques et de produits de gestion de pharmacies, aux fournisseurs de services d'intégration de systèmes et de services de santé, y compris les concurrents qui offrent une gamme intégrée verticalement de prestation de services de santé, des solutions en TI et des services connexes, de même qu'aux fournisseurs mondiaux qui pourraient accroître leur présence au Canada; et notre capacité à faire croître avec succès nos solutions d'affaires en matière de données intelligentes.

- Le remplacement de la technologie, y compris l'utilisation réduite et la banalisation accrue des services filaires (locaux et interurbains) de transmission de la voix traditionnels découlant de l'incidence des applications de services par contournement et du remplacement par les services mobiles; le recul général du marché en ce qui concerne les services de télévision payés, notamment en raison du piratage de contenu et du vol de signaux; la prestation accrue aux consommateurs de services vidéo directs par contournement et l'accroissement des plateformes de distribution de programmation vidéo multichaine virtuelle; l'accroissement du nombre de foyers qui utilisent uniquement des services téléphoniques mobiles ou par Internet; la baisse potentielle du MFMAA des téléphones mobiles et des PMAA des services mobiles, en raison notamment du remplacement de la technologie en faveur de la messagerie textuelle et des applications de services par contournement; le remplacement par les services Wi-Fi de plus en plus accessibles; ainsi que les technologies perturbatrices, notamment les services par contournement IP, comme les réseaux définis par logiciels dans le marché des affaires, qui pourraient supplanter nos services de transmission de données existants ou faire en sorte que nous revoyions la tarification de ces services.
- Les défis liés à notre capacité à déployer de la technologie, y compris la demande élevée des abonnés en matière de données qui met à l'épreuve la capacité des réseaux mobiles et la capacité spectrale et qui pourrait entraîner une hausse des coûts liés à la prestation de ces services; notre recours à la technologie de l'information et notre capacité à rationaliser nos systèmes existants; le déploiement et l'évolution des technologies et des systèmes à large bande mobiles, y compris les plateformes de distribution vidéo et les technologies de réseau de télécommunications (les initiatives liées aux réseaux à large bande, comme le déploiement de la fibre optique jusqu'aux locaux de l'abonné (« FTTP ») et le déploiement de petites cellules pour les services mobiles, la technologie mobile 5G et la disponibilité de ressources et notre aptitude à accroître de façon adéquate la capacité du réseau à large bande); notre recours à des ententes de partage de réseau mobile, ce qui a facilité le déploiement de nos technologies mobiles; notre choix de fournisseurs et la capacité de ces derniers à maintenir leurs gammes de produits et à offrir des services à l'égard de ces produits, ce qui pourrait avoir une incidence sur la réussite de la mise à niveau et de l'évolution de la technologie que nous offrons; les contraintes auxquelles les fournisseurs sont exposés et le taux de concentration et de pénétration sur le marché des fournisseurs à l'égard de produits comme l'équipement pour réseaux, les services TELUS TV et les appareils mobiles; notre besoin prévu à long terme d'acquérir du spectre additionnel dans le cadre des futures enchères de spectre et auprès de tiers afin de composer avec la demande croissante visant les services de transmission de données et notre capacité à utiliser le spectre ainsi acquis; le déploiement et l'exploitation de nouvelles technologies de réseau filaire à large bande à un coût raisonnable ainsi que la disponibilité des nouveaux produits et services lancés à l'aide de ces technologies de réseau et le succès remporté par ceux-ci; la fiabilité du réseau et la gestion des changements; et notre déploiement d'outils d'autoapprentissage et l'automatisation, qui pourraient modifier notre façon d'interagir avec les clients.
- Le niveau des dépenses d'investissement et les décaissements possibles aux fins de l'acquisition de licences de spectre dans le cadre d'enchères ou d'achats auprès de tiers ont une incidence sur et sont touchés par : nos initiatives liées aux services à large bande, y compris le branchement direct de plus de foyers et d'entreprises aux installations à fibres optiques; notre déploiement continu de plus récentes technologies mobiles, y compris la technologie des petites cellules pour les services mobiles, afin d'améliorer la couverture et la capacité et de nous préparer à une évolution plus efficace et rapide vers les services mobiles 5G; les investissements dans la résilience et la fiabilité du réseau; l'affectation des ressources aux acquisitions et aux futures enchères de spectre pour les services mobiles que doit tenir Innovation, Sciences et Développement économique Canada (« ISDE »), y compris les enchères de spectre dans la bande de fréquence de 3500 MHz et les enchères de spectre des ondes millimétriques qui devraient avoir lieu en 2020 et en 2021, respectivement, et l'annonce d'une consultation formelle sur la mise aux enchères de spectre dans la bande de fréquence de 3800 MHz, qui devrait avoir lieu en 2022. Si nous n'atteignons pas nos objectifs au chapitre des résultats d'exploitation et des résultats financiers ou si des modifications sont apportées au régime de réglementation aux termes duquel nous exerçons nos activités, cela pourrait influencer sur les niveaux de nos dépenses d'investissement.

- Les risques liés à la performance opérationnelle et aux regroupements d'entreprises, y compris notre dépendance à l'égard des systèmes en place et la capacité à offrir et à soutenir de nouveaux produits et services ainsi que les activités commerciales au moment opportun; notre capacité à gérer les obligations découlant des ententes avec de grandes entreprises; notre capacité à assurer une gestion efficace des changements liés au remplacement et à la mise à niveau des systèmes, à la réingénierie des processus et à l'intégration des activités (comme notre capacité à faire en sorte que l'intégration de ces acquisitions, les dessaisissements ou l'établissement de partenariats soient fructueux et effectués au moment opportun, et à concrétiser les avantages stratégiques prévus, notamment ceux liés à la conformité aux ordonnances réglementaires); notre capacité à identifier et à gérer les nouveaux risques inhérents aux nouveaux services que nous pouvons offrir, y compris ceux découlant des acquisitions, qui pourraient nuire à notre marque, à nos activités dans un domaine donné ou à nos activités en général, et nous exposer à d'autres litiges ou d'autres instances réglementaires.
- La protection des données, y compris les risques que des défaillances ou des actes illicites entraînent l'accès non autorisé aux données, la modification des données ou encore la perte ou la distribution des données, ce qui pourrait compromettre le respect de la vie privée de particuliers et entraîner une perte financière et nuire à notre réputation et à notre marque.
- Les menaces liées à la sécurité, y compris les dommages intentionnels ou l'accès non autorisé à nos actifs physiques ainsi qu'à nos systèmes informatiques et réseaux, ce qui pourrait nous empêcher d'offrir des services fiables ou se traduire par un accès non autorisé aux informations concernant notre société ou nos clients.
- La capacité de mettre en œuvre avec succès les initiatives en matière de réduction des coûts et de réaliser les économies prévues, déduction faite des coûts de restructuration et autres coûts, tout en demeurant axés sur le service à la clientèle et en s'assurant que ces initiatives n'aient pas d'incidence négative sur les activités commerciales. Les exemples de ces initiatives comprennent notre programme d'efficacité opérationnelles visant à soutenir une amélioration des résultats financiers; l'intégration des activités; la simplification des produits à l'intention des entreprises clientes; l'impartition et l'automatisation des processus d'affaires; les activités de délocalisation et de réorganisation; les initiatives d'approvisionnement; ainsi que la rationalisation de biens immobiliers.
- Les activités à l'étranger et notre capacité à gérer avec succès nos activités à l'étranger, y compris la gestion des risques tels que ceux liés aux fluctuations du change.
- Les événements touchant la continuité des activités, y compris notre capacité à maintenir notre service à la clientèle et à exploiter notre réseau en cas d'erreurs humaines ou de menaces liées aux interventions humaines, telles que les cyberattaques et les pannes d'équipement susceptibles d'entraîner diverses interruptions du réseau; les perturbations, les retards et les facteurs économiques liés à la chaîne d'approvisionnement, notamment ceux découlant de restrictions de la part des gouvernements ou de mesures commerciales; les menaces de catastrophes naturelles; les épidémies; les pandémies; l'instabilité politique dans certains pays; les atteintes à la sécurité de l'information et à la vie privée, y compris la perte ou le vol de données; ainsi que l'exhaustivité et l'efficacité des plans et des mesures de continuité des activités et de reprise après sinistre.
- Les questions touchant les ressources humaines, y compris l'embauche, la rétention et la formation appropriée du personnel dans une industrie hautement concurrentielle et le niveau de participation de nos employés.
- Les exigences en matière de financement et d'endettement, y compris notre capacité à mener des activités de financement, à refinancer notre dette arrivant à échéance et/ou à maintenir des notations du crédit de première qualité se situant dans la fourchette BBB+, ou des notations équivalentes. Si le financement actuel est insuffisant pour couvrir nos exigences en matière de financement, cela pourrait nuire à nos plans d'affaires et à notre croissance.
- Des flux de trésorerie disponibles inférieurs aux prévisions pourraient freiner notre capacité à investir dans les activités, à réduire le levier financier ou à fournir aux actionnaires un rendement du capital, et pourraient se répercuter sur notre capacité de maintenir notre programme de croissance du dividende jusqu'en 2022. Ce programme pourrait être touché par des facteurs comme l'environnement concurrentiel, la performance économique au Canada, notre bénéfice et nos flux de trésorerie disponibles, le niveau de nos dépenses d'investissement et l'acquisition de licences de spectre, les acquisitions, la gestion de notre structure du capital, ainsi que les décisions et les faits nouveaux en matière de réglementation. Les décisions concernant les dividendes trimestriels sont assujetties à une évaluation et à une détermination effectuées par le conseil d'administration en fonction de notre situation financière et de nos perspectives. Nous pouvons racheter des actions en vertu de notre offre publique de rachat dans le cours normal des activités, au moment souhaité et si nous estimons que cela représente une bonne occasion, en fonction de notre situation financière et de nos perspectives, et du cours des actions ordinaires de TELUS sur le marché. Il n'existe aucune certitude que notre programme de croissance du dividende ou toute offre publique de rachat dans le cours normal des activités seront maintenus ni qu'ils ne feront pas l'objet de modifications ou seront menés à terme.
- Les questions fiscales, y compris les interprétations de lois fiscales complexes au pays et à l'étranger par les administrations fiscales compétentes qui pourraient différer de nos interprétations; la nature des produits et des déductions et le moment auquel sont comptabilisés les produits ainsi que les déductions telles que l'amortissement aux fins de l'impôt et les charges d'exploitation; les crédits d'impôt ou autres attributs; les modifications apportées aux lois fiscales, y compris les taux d'imposition; le fait que les charges d'impôt varient considérablement des montants prévus, y compris l'assujettissement à l'impôt du bénéfice et la déductibilité des attributs fiscaux; le fait qu'il n'est plus possible de différer l'impôt sur le résultat au moyen de l'utilisation de fins d'année d'imposition différentes pour les sociétés de



personnes en exploitation et les entreprises associées; ainsi que les modifications apportées à l'interprétation des lois fiscales, notamment celles qui découlent des modifications apportées aux normes comptables applicables ou de l'adoption de procédures de vérification plus rigoureuses par les administrations fiscales, des redressements ou des décisions défavorables des tribunaux ayant une incidence sur l'impôt que nous sommes tenus de payer.

- Les litiges et les questions d'ordre juridique, y compris notre capacité à donner suite avec succès aux enquêtes et aux instances réglementaires; notre capacité à bien assurer notre défense dans le cadre des réclamations et des poursuites actuelles et possibles (y compris les réclamations en matière de violation de la propriété intellectuelle et les recours collectifs fondés sur des réclamations faites par des consommateurs, des infractions aux données personnelles, à la vie privée et à la sécurité, ainsi que la responsabilité sur le marché secondaire), ou à négocier et valider des droits en matière d'indemnités ou d'autres protections relativement à ces réclamations et à ces poursuites; de même que le caractère complexe que revêt la conformité aux lois au pays et à l'étranger, y compris le respect des lois sur la concurrence, des lois anticorruption et des lois concernant les pratiques de corruption à l'étranger.
- La santé, la sécurité et l'environnement, y compris le temps de travail perdu découlant d'une maladie ou d'une blessure, les préoccupations du public relatives aux émissions de radiofréquences, les questions d'ordre environnemental qui touchent nos activités, incluant les changements climatiques, les déchets et le recyclage des déchets, les risques liés aux systèmes d'alimentation au carburant dans nos immeubles, et les attentes en constante évolution du gouvernement et du public pour ce qui est des questions environnementales et de nos réponses.
- La croissance et les fluctuations de l'économie, y compris la situation économique au Canada, qui pourrait être touchée par des faits nouveaux d'ordre économique et d'autres faits nouveaux à l'étranger, y compris l'issue possible de politiques et de mesures encore inconnues à ce jour pouvant être adoptées par des gouvernements étrangers; les attentes relatives aux taux d'intérêt futurs; l'inflation; les taux de chômage; l'incidence des fluctuations des prix du pétrole; l'incidence des faibles dépenses des entreprises (notamment une réduction des investissements et de la structure de coûts); le rendement et la capitalisation des régimes de retraite de même que les taux d'actualisation; les fluctuations des taux de change dans les régions où nous exerçons des activités, l'incidence des tarifs pour le commerce entre le Canada et les États-Unis; et les répercussions à l'échelle mondiale de la dynamique du commerce entre les principales économies mondiales.

Ces risques sont décrits plus en détail à la *rubrique 9, Tendances générales, perspectives et hypothèses, et faits nouveaux en matière de réglementation et instances réglementaires*, et à la *rubrique 10, Risques et gestion des risques*, du rapport de gestion annuel de 2019. Ces descriptions sont intégrées par renvoi dans la présente mise en garde concernant les énoncés prospectifs et ne visent pas à constituer une liste exhaustive des risques susceptibles d'avoir une incidence sur la société.

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

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

Tous les énoncés prospectifs figurant dans la présente notice annuelle sont assujettis à la présente mise en garde concernant les énoncés prospectifs.

## 2. TABLE DES MATIÈRES

Sujet	Notice annuelle	Indication de la page	
		Rapport de gestion <sup>1</sup>	États financiers <sup>1</sup>
1 MISE EN GARDE CONCERNANT LES ÉNONCÉS PROSPECTIFS	2		
2 TABLE DES MATIÈRES	6		
3 STRUCTURE DE L'ENTREPRISE			
3.1 Nom, adresse et constitution	7		
3.2 Liens intersociétés et filiales de TELUS	7		
4 ÉVOLUTION GÉNÉRALE DE L'ENTREPRISE			
4.1 Historique des trois derniers exercices	7	7, 19, 48 et 52	
5 DESCRIPTION DE L'ACTIVITÉ			
5.1 Qui nous sommes	13		
a) Organisation	13	35	
b) Notre stratégie	13	19	
c) Survol des activités	13	7, 25, 28, 37, 48, 52 et 71	
d) Environnement concurrentiel	14	25 et 94	
e) Responsabilité sociale de l'entreprise et environnement	14	106	
f) Relations avec les employés	17	28	
5.2 Facteurs de risque	17	89	
5.3 Réglementation	18	84 et 92	
6 DIVIDENDES ET DISTRIBUTIONS	18	63	Note 13, p. 45
7 DESCRIPTION DE LA STRUCTURE DU CAPITAL			
7.1 Description générale de la structure du capital	18	32, 84 et 92	
7.2 Contraintes	20	92	
7.3 Notations du crédit	21	63 et 67	
8 MARCHÉ POUR LA NÉGOCIATION DES TITRES			
8.1 Cours et volume	23		
8.2 Ventes antérieures	24		Note 26, p. 72
9 ADMINISTRATEURS ET MEMBRES DE LA DIRECTION			
9.1 Nom, occupation et titres détenus	24		
9.2 Interdiction d'opérations sur valeurs, faillites, pénalités et sanctions	25		
10 POURSUITES ET APPLICATION DE LA LOI	26	111	Note 29, p. 77
11 MEMBRES DE LA DIRECTION ET AUTRES PERSONNES INTÉRESSÉS DANS DES OPÉRATIONS IMPORTANTES	26		
12 AGENT DES TRANSFERTS ET AGENT CHARGÉ DE LA TENUE DES REGISTRES	26		
13 CONTRATS IMPORTANTS	26		
14 INTÉRÊTS DES EXPERTS	27		
15 COMITÉ D'AUDIT	27		
16 INFORMATIONS SUPPLÉMENTAIRES	29		
ANNEXE A : MANDAT DU COMITÉ D'AUDIT	30		

<sup>1</sup> Tel que déposé sur SEDAR le 13 février 2020

Chaque rubrique du rapport de gestion pour l'exercice clos le 31 décembre 2019 (le « rapport de gestion annuel 2019 ») mentionnée dans la présente notice annuelle (la « notice annuelle ») est intégrée par renvoi aux présentes et déposée sur SEDAR à l'adresse [sedar.com](http://sedar.com). Il est entendu que malgré les renvois à la circulaire d'information de TELUS, à ses états financiers consolidés, à son rapport sur la durabilité et au site [Web.telus.com](http://Web.telus.com) de TELUS, ni ces documents, ni le site Web ne sont intégrés dans la présente notice annuelle.

Dans la présente notice annuelle, à moins d'indication contraire, on entend par « dollars » ou « \$ » des dollars canadiens.

### 3. STRUCTURE DE L'ENTREPRISE

#### 3.1 Nom, adresse et constitution

TELUS a été constituée en vertu de la loi intitulée *Company Act* (Colombie-Britannique) (la « Loi sur les sociétés de la C.-B. ») le 26 octobre 1998, sous la dénomination BCT.TELUS Communications Inc. (« BCT »). Le 31 janvier 1999, aux termes d'un plan d'arrangement approuvé par un tribunal en vertu de la *Loi canadienne sur les sociétés par actions* entre BCT, BC TELECOM Inc. (« BC TELECOM ») et l'ancienne TELUS Corporation (« TC ») établie en Alberta, BCT a acquis la totalité des actions de BC TELECOM et de TC en échange d'actions ordinaires et d'actions sans droit de vote de BCT, et BC TELECOM a été dissoute. Le 3 mai 2000, BCT a changé sa dénomination pour prendre celle de TELUS Corporation et, depuis février 2005, la société relève de la loi intitulée *Business Corporations Act* (Colombie-Britannique), laquelle a remplacé la Loi sur les sociétés de la C.-B. Le 4 février 2013, conformément aux modalités d'un plan d'arrangement approuvé par le tribunal aux termes de la loi intitulée *Business Corporations Act* (Colombie-Britannique), TELUS a échangé la totalité de ses actions sans droit de vote alors émises et en circulation contre des actions ordinaires, à raison de une pour une. Le 16 avril 2013, TELUS a fractionné ses actions ordinaires, à raison de deux pour une. Le 13 février 2020, nous avons annoncé un fractionnement de nos actions ordinaires à raison de deux pour une prenant effet le 17 mars 2020.

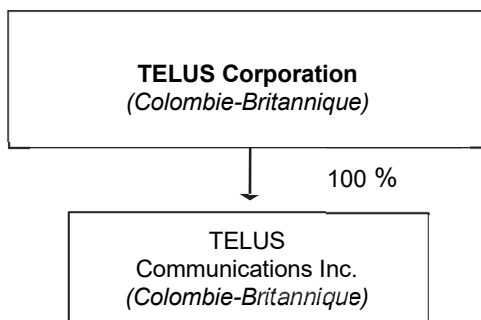
TELUS a conservé son siège social à Vancouver, en Colombie-Britannique, au 510 West Georgia, 7<sup>e</sup> étage, et ses bureaux administratifs, à Vancouver, en Colombie-Britannique, au 510 West Georgia, 23<sup>e</sup> étage.

#### 3.2 Liens intersociétés et filiales de TELUS

Les activités des services mobiles et filaires de TELUS sont principalement exercées par l'entremise de TELUS Communications Inc. (« TCI »).

TCI est la seule filiale détenant un actif qui compte pour plus de 10 pour cent de l'actif consolidé de TELUS et dont les ventes et produits d'exploitation ont excédé 10 pour cent des ventes consolidées et des produits d'exploitation consolidés de TELUS pour l'exercice clos le 31 décembre 2019. De plus, l'ensemble des actifs, des ventes et des résultats d'exploitation des autres filiales de TELUS (sauf TCI) n'ont pas excédé collectivement 20 pour cent du total de l'actif consolidé de TELUS ou 20 pour cent du total des ventes consolidées et des produits d'exploitation consolidés de TELUS au 31 décembre 2019.

L'organigramme suivant présente les relations entre les principales filiales ainsi que leur territoire respectif de constitution ou de création et la propriété de TELUS au 31 décembre 2019 :



### 4. ÉVOLUTION GÉNÉRALE DE L'ENTREPRISE

#### 4.1 Historique des trois derniers exercices

Au cours de la période de trois exercices close le 31 décembre 2019, nous avons continué à perfectionner notre stratégie de croissance nationale, inspirée par nos six impératifs stratégiques.

**Pour obtenir un survol des événements et des conditions ayant influencé notre évolution générale au cours de 2019 et connaître la manière dont notre entreprise a continué à évoluer au cours de cet exercice, veuillez vous reporter à la rubrique 1.2 *Environnement au sein duquel nous exerçons nos activités*, à la rubrique 2.2 *Impératifs stratégiques* et, relativement aux progrès réalisés à l'égard de nos priorités d'entreprise, à la rubrique 3 *Priorités de la société* de notre rapport de gestion annuel 2019, qui est intégré par renvoi aux présentes.**

**L'exposé qui suit porte sur les événements et les conditions en 2017 et en 2018.**

### **Impératif stratégique : Cibler inlassablement les marchés en croissance des services de transmission de données, IP et mobile**

Les produits tirés des services mobiles externes et des services filaires de transmission de données se sont élevés à 12,9 milliards de dollars en 2018, soit une hausse de 989 millions de dollars, ou 8,3 pour cent, par rapport à 2017. Au total, les produits combinés tirés des services mobiles externes et des services filaires de transmission de données en 2018 ont représenté 90 pour cent de nos produits consolidés en 2018, alors qu'ils en représentaient 89 pour cent en 2017. La tendance observée au chapitre des produits tirés des réseaux mobiles découlait d'une augmentation du nombre de nos abonnés, ainsi que de la proportion de téléphones intelligents ayant une plus grande valeur prise en compte dans les ajouts bruts et dans le nombre d'abonnés découlant de la rétention. La tendance générale observée au chapitre de l'augmentation, d'un exercice à l'autre, des ajouts nets d'abonnés résulte des améliorations continues au chapitre de la vitesse et de la qualité de nos réseaux, du succès remporté par nos promotions, notamment des efforts en matière de commercialisation axés sur les mises en service d'abonnés aux services postpayés à valeur plus élevée, combinés avec l'incidence de la croissance du marché découlant de l'accroissement de la population, de l'évolution démographique de la population et du nombre croissant d'abonnés possédant plusieurs appareils, ainsi que de l'intérêt que nous prêtons à nos initiatives accordant la priorité aux clients.

La tendance à la hausse au chapitre des produits tirés des services filaires a reflété la croissance des produits tirés des services Internet et des services de transmission de données de troisième vague, des services à la clientèle et aux entreprises, des produits tirés des services de télévision, des produits tirés des services de santé et des produits tirés des services de technologie intelligente résidentielle et d'entreprise (y compris de sécurité). Cette tendance a été neutralisée, en partie, par la diminution des produits tirés des services filaires de transmission de la voix et des produits tirés de l'équipement, ainsi que par des marges intrinsèquement plus faibles parmi nos produits et services les plus récents. La hausse des produits tirés des services Internet et des services de télévision a découlé de l'augmentation du nombre d'abonnés et de l'accroissement des produits d'exploitation tirés des services Internet par client en raison de l'amélioration des forfaits offrant des services Internet plus rapides et des services de transmission de données plus importants. La tendance générale à la hausse au chapitre des produits d'exploitation tirés des services de santé a découlé d'une croissance interne et d'acquisitions d'entreprises. La tendance à la baisse au chapitre des produits tirés des services filaires de transmission de la voix a découlé du remplacement de la technologie, de l'utilisation accrue de forfaits interurbains, conjuguée à une baisse des minutes d'appels interurbains utilisées, et de l'intensification de la concurrence sur le marché des petites et moyennes entreprises.

### **Impératif stratégique : Offrir des solutions intégrées qui démarquent TELUS de ses concurrents**

En mai 2017, nous avons lancé le service Pik TV, qui offrait aux clients un accès par câble à 23 chaînes de base locales et régionales et à cinq chaînes spécialisées, et qui leur offre également des forfaits thématiques Sports et Cinéma à l'aide d'une boîte média que les abonnés installent eux-mêmes, Apple TV, ou par l'intermédiaire d'un navigateur Web ou de nos applications mobiles Android ou iOS. Des chaînes sur demande ainsi que les populaires services par contournement et certaines autres applications sont également offerts. Grâce à l'application Pik TV, les clients en déplacement peuvent regarder certaines chaînes sur leur tablette ou leur téléphone intelligent. Le service Pik TV permet de composer avec un environnement évolutif où le contenu est accessible sur de nombreuses plateformes par l'entremise d'une offre simplifiée aux clients qui auraient autrement pu annuler leurs services de télévision ou ne jamais s'y abonner.

En 2017, nous avons élargi nos solutions de communications en nuage et lancé la solution Connexion Affaires TELUS mobile, une solution mobile intégrée tout-en-un conçue de manière à améliorer la productivité et à générer des économies pour les entreprises.

Nous avons lancé le Réseau intelligent en 2017, consolidant ainsi davantage notre position sur le marché des services de télécommunications aux entreprises au Canada. Grâce au Réseau intelligent, les entreprises canadiennes peuvent déployer et optimiser leurs propres réseaux définis par logiciel sécuritaires et fiables de façon rapide, simple et rentable, à l'aide d'une plateforme infonuagique libre-service flexible.

En 2017, nous avons offert à nos clients l'accès à YouTube sur tous les décodeurs Télé OPTIK 4K. Il n'était donc plus nécessaire d'être abonné à du contenu 4K ou de posséder un téléviseur 4K pour avoir accès à l'application YouTube sur Télé OPTIK.

En 2017 et en 2018, la croissance de TELUS International, le fournisseur de services à la clientèle et aux entreprises et de services numériques à l'échelle mondiale de TELUS, s'est poursuivie. En 2018, l'équipe de TELUS International comptait plus de 32 000 membres situés dans 10 pays en Amérique du Nord et en Amérique centrale, en Asie et en Europe, qui offraient des services de soutien à la clientèle dans plus de 40 langues. TELUS International offre des services d'interaction vocale et non vocale avec les clients et conçoit, construit et offre des solutions numériques de prochaine génération axées sur la transformation numérique, le cycle de vie des TI, la



prestation de services-conseils et de conseils en matière de solutions numériques, la gestion des risques et les services de soutien administratif. Ces solutions et services sont offerts dans les secteurs en pleine croissance de la technologie, des services financiers, des communications, du jeu, du voyage/du tourisme d'accueil et des soins de santé.

### **Impératif stratégique : Se doter de moyens nationaux pour les services de données, IP, de voix et mobile**

Tout au long de 2017, nous avons poursuivi notre stratégie à long terme et investi dans les collectivités urbaines et rurales, en nous engageant à fournir des capacités en matière de réseau à large bande au plus grand nombre possible de Canadiens. Nous avons accru la couverture du réseau TELUS PureFibre en branchant directement plus de foyers et d'entreprises aux installations à fibres optiques, et nous avons accru les vitesses du service Internet à large bande.

- En janvier 2017, nous avons annoncé un investissement dans la municipalité de Surrey, en Colombie-Britannique, en vue de brancher plus de 90 pour cent des foyers et des entreprises au réseau TELUS PureFibre avant la fin de 2018.
- En février 2017, nous avons annoncé des investissements dans les municipalités de Chilliwack et de Burnaby, en Colombie-Britannique, en vue de brancher plus de 90 pour cent des foyers et des entreprises au réseau TELUS PureFibre avant la fin de 2018 et de 2019, respectivement.
- En avril 2017, nous avons annoncé des investissements dans la fibre optique au Québec, notamment dans la région de la Ville de Québec, dans la région du Bas-Saint-Laurent, en Gaspésie et sur la Côte-Nord. Nous prévoyons brancher plus de 99 pour cent de la population de l'est du Québec avant la fin de 2021.
- En octobre 2017, nous avons annoncé des investissements dans les municipalités de Okotoks, de Black Diamond et de Turner Valley, en Alberta, en vue de brancher plus de 90 pour cent des foyers et des entreprises au réseau TELUS PureFibre avant la fin de 2019.
- En 2017, nous avons procédé à l'investissement annoncé précédemment en vue de brancher la municipalité de Kitimat, en Colombie-Britannique, au réseau TELUS PureFibre.

En juin 2017, nous avons mené à terme notre initiative en Ontario et au Québec visant à mettre à niveau notre technologie d'accès radioélectrique aux technologies mobiles les plus récentes, ce qui a permis d'améliorer la performance du réseau pour nos clients et d'offrir des capacités évoluées.

Au cours de 2017, nous avons effectué des investissements aux fins de l'amélioration du réseau au Manitoba, dans le but d'accroître la couverture, les vitesses et la capacité en vue de rehausser considérablement l'expérience client et de prendre en charge l'acquisition des abonnés, des magasins et du réseau de Manitoba Telecom Services Inc.

En 2017, en collaboration avec notre principal fournisseur, nous avons établi avec succès une connexion mobile 5G s'appuyant sur la plateforme technologique mondiale 3GPP, dans notre Labo virtuel 5G situé à Vancouver.

En 2017, nous avons réussi le premier essai d'accès assisté sous licence (« LAA ») au Canada sur des réseaux intérieurs et extérieurs actifs. Les essais ont produit des vitesses de téléchargement mobiles de 970 Mbps à l'intérieur et de 966 Mbps à l'extérieur au moyen d'un spectre regroupé de 80 MHz dans un réseau actif de production dynamique. La technologie LAA renforcera le réseau de TELUS à mesure qu'il continue à évoluer vers la prochaine génération de vitesses 5G, ce qui permettra aux clients de profiter d'un débit plus rapide et d'une meilleure expérience globale de réseau au fur et à mesure que nous déploierons la technologie dans notre réseau au cours des prochaines années.

Nous avons réussi un test de connexion à large bande utilisant le spectre de 3,5 GHz dans notre environnement de production. Le test, qui s'est déroulé dans la banlieue nord-ouest d'Edmonton en 2017, a permis d'atteindre une vitesse de téléchargement éclipsant les 2 Gbps. Le spectre de 3,5 GHz permettra aux futurs réseaux 5G d'offrir une vitesse supérieure dans plus d'endroits.

Nous avons accru la couverture de notre service Voix sur LTE (« VoLTE ») au pays, sauf en Saskatchewan et dans certaines régions du Manitoba, à la fin de 2017. En mai 2018, nous avons accru la couverture de notre service VoLTE dans l'ensemble du Manitoba.

Dans le rapport *State of Mobile Networks: Canada* publié par OpenSignal en février 2018, nous avons été reconnus comme le fournisseur offrant la vitesse de téléchargement la plus rapide sur le réseau 4G et les vitesses globales de téléchargement les plus rapides.

En février 2018, la Supergrappe des technologies numériques, dont TELUS est le principal participant, a été l'une des gagnantes de l'initiative des supergrappes d'innovation du gouvernement du Canada et recevra un financement important afin d'accroître davantage les atouts du Canada en matière de collecte de données, d'analytique et de technologies de visualisation pour diverses industries. Le lancement officiel de la Supergrappe des technologies numériques a eu lieu en novembre 2018.

En avril 2018, nous avons été le premier fournisseur au Canada à offrir du contenu 4K HDR, qui est offert avec notre service Télé OPTIK par l'entremise de Netflix et du bouton de télécommande On Demand. La technologie 4K HDR améliore considérablement la qualité des images produites au moyen de la technologie 4K en rehaussant la plage de contraste de couleurs grâce à des millions d'options de couleurs additionnelles pour chaque pixel individuel.

En juillet 2018, nous avons lancé les services Sécurité MaisonConnectée de TELUS et Sûreté d'entreprise de TELUS en Colombie-Britannique, en Alberta et en Saskatchewan. Le service Sécurité MaisonConnectée de TELUS est également offert dans l'est du Québec. Le service Sécurité MaisonConnectée de TELUS offre aux clients résidentiels des technologies en matière de sécurité et d'automatisation. Le service Sûreté d'entreprise de TELUS offre des solutions en matière de sécurité qui aident les petites entreprises à exercer leurs activités de façon sécuritaire et ordonnée, au moyen d'une suite de solutions intelligentes intégrées en matière d'automatisation, de surveillance des intrusions et de vidéosurveillance.

En août 2018, pour une deuxième année consécutive, nous avons été reconnus comme le fournisseur offrant les vitesses globales de téléchargement les plus rapides du Canada, selon le rapport *State of Mobile Networks: Canada* publié par OpenSignal en août 2018. Nous nous sommes par ailleurs classés au premier rang au chapitre de la vitesse de notre réseau LTE dans deux marchés clés, soit les marchés de Toronto et de Montréal.

En août 2018, nous avons annoncé le lancement du service Travelxp 4K HDR, qui offre une programmation mondiale axée sur les voyages et le style de vie aux abonnés du service Télé OPTIK en Colombie-Britannique et en Alberta. Ce service constitue une première en ce qui a trait à la diffusion ininterrompue 24 heures sur 24, 7 jours sur 7, par l'entremise d'un réseau, d'une programmation 4K HDR au Canada. Les clients qui ne possèdent pas encore un téléviseur compatible avec la technologie 4K HDR peuvent quand même bénéficier du service Travelxp en mode 4K, HD ou standard.

En septembre 2018, nous avons lancé le forfait pour les services mobiles Platine, grâce auquel les clients peuvent se procurer des appareils de niveau supérieur moyennant un paiement initial réduit. Nous avons également lancé notre programme de remplacement Option Retour<sup>MC</sup>. Ce programme, qui est offert à nos clients actuels abonnés aux forfaits Extra, Extra Plus et Platine, ainsi qu'aux nouveaux clients qui s'abonnent à un forfait Platine, leur permet de remplacer leur appareil par un téléphone intelligent de niveau supérieur moyennant un paiement initial réduit; en vertu des modalités de ce programme, les clients peuvent choisir, à la fin de l'entente, soit de retourner leur appareil, soit de rembourser le montant du programme Option Retour<sup>MC</sup>.

Selon le rapport *Fastest Mobile Network Canada* publié par PCMag en septembre 2018, nous nous sommes classés au premier rang au chapitre de la vitesse de notre réseau mobile au pays pour une deuxième année consécutive. Nous nous sommes également classés au premier rang au chapitre de la vitesse de notre réseau dans certains marchés canadiens, notamment les marchés de Vancouver, de Calgary, d'Edmonton, de Winnipeg, de Toronto, d'Ottawa, de Montréal, de Québec et de Halifax. Koodo a pour sa part été reconnue comme ayant le meilleur forfait pour les services mobiles au Canada.

Dans le rapport *State of Mobile Video* publié par OpenSignal en septembre 2018, nous avons été reconnus comme la société offrant aux Canadiens la meilleure expérience vidéo mobile.

En octobre 2018, nous avons lancé notre première technologie étendue peu énergivore LTE-M (« LPWA »), qui offre une connexion mobile de qualité supérieure pour les appareils connectés à l'Internet des objets (« IdO ») et nécessite peu d'énergie pour chaque transmission, ce qui aide à prolonger la durée de vie des appareils connectés. Cette technologie accroîtra davantage la portée de notre infrastructure 4G LTE pour les appareils compatibles, elle offre une meilleure pénétration dans les immeubles et sous la terre, et elle permet l'utilisation efficace de solutions branchées plus simples et plus rentables au moyen d'une pile pendant plusieurs années.

Afin d'offrir à nos clients une expérience améliorée pour les appels mobiles, depuis le mois d'octobre 2018, les clients peuvent effectuer et recevoir des appels par l'entremise de notre technologie LTE plutôt que par l'entremise de la technologie HSPA lorsqu'ils utilisent des services d'itinérance aux États-Unis.

Au cours de 2018, nous avons continué d'investir dans notre technologie à large bande de pointe, sur laquelle repose le succès de nos services Internet, Télé OPTIK et Pik TV, de nos services aux entreprises et de nos solutions mobiles, et laquelle nous aide à préparer notre réseau aux fins du déploiement futur de la technologie 5G. Notre infrastructure 4G LTE couvrait 99 pour cent de la population canadienne au 31 décembre 2018.

Pour la qualité du réseau mobile, la *Canadian Wireless Network Quality Study* de J.D. Power de 2018 classe TELUS au premier rang pour la quatrième année de suite en Ontario et pour la troisième année consécutive dans l'Ouest (Colombie-Britannique, Alberta, Saskatchewan et Manitoba).

En 2018, nous nous sommes classés, pour une deuxième année consécutive, au premier rang au Canada au chapitre de la vitesse de notre réseau mobile dans le cadre du test de vitesse Ookla. Par ailleurs, selon l'indice mondial du test de vitesse Ookla pour décembre 2018, TELUS s'est classée au troisième rang mondial au chapitre de la vitesse de son réseau mobile, et le Canada s'est classé au troisième rang des pays, derrière l'Islande et la Norvège.

En 2018, nous avons poursuivi l'amélioration de notre service Pik TV. En effet, nos abonnés peuvent maintenant accéder directement à notre service Pik TV à l'aide d'un navigateur Web, d'Apple TV (quatrième génération ou génération plus récente) ou de nos applications mobiles Android ou iOS, qui permettent la diffusion en continu sur les ordinateurs, les téléphones intelligents et les tablettes. Notre boîte média Pik TV et le soutien connexe pour les applications Google Play Store constituent maintenant une composante optionnelle et complémentaire de l'expérience Pik TV.

Au cours de 2018, nous avons annoncé une série d'investissements concernant le branchement d'un plus grand nombre de foyers et d'entreprises à notre infrastructure TELUS PureFibre, y compris les investissements suivants :

- Des investissements supplémentaires afin de brancher un plus grand nombre de foyers et d'entreprises dans l'est du Québec d'ici la fin de 2021. Ces investissements ont été effectués par suite du soutien financier obtenu dans le cadre du programme fédéral Brancher pour innover et du programme provincial Québec Branché. Grâce à ce soutien, nous poursuivons le déploiement du réseau TELUS PureFibre dans l'est du Québec, auquel plus de 99 pour cent des foyers et des entreprises dans l'est du Québec seront branchés d'ici 2021.
- Un investissement à Port Moody, en Colombie-Britannique, pour un branchement d'ici la fin de 2020.
- Un investissement dans la ville de Delta, en Colombie-Britannique, y compris Tilbury et Annacis Island.
- Un investissement dans le district de North Vancouver, en Colombie-Britannique.
- Un investissement à Richmond, en Colombie-Britannique, y compris Steveston, pour un branchement avant le printemps 2019.
- Un investissement dans la ville de Langley, en Colombie-Britannique, pour un branchement avant le printemps 2019.
- Un investissement à Princeton, en Colombie-Britannique, pour un branchement avant la fin de 2019.

En 2018, nous avons branché plus de 100 communautés dans la région métropolitaine de Québec et dans l'est du Québec à notre infrastructure TELUS PureFibre.

En décembre 2018, nous avons lancé le service Internet gigabit et le service Internet 750/750, qui offrent des vitesses de téléchargement et de téléversement symétriques de 940 Mbps, ainsi que des vitesses de téléchargement et de téléversement symétriques de 750 Mbps, respectivement. Ces forfaits sont offerts à tous les abonnés du service TELUS PureFibre dans l'ouest du Canada.

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

En 2017, nous avons réalisé l'acquisition de Kroll Computer Systems Inc., dans le but d'élargir notre présence sur le plan géographique et de rehausser la qualité des produits que nous offrons en tant que fournisseur de services de gestion de pharmacie à l'échelle nationale.

En 2017, nous avons acquis une participation de 55 pour cent dans Voxpro et environ 2 700 membres de l'équipe Voxpro ont rejoint notre effectif par l'entremise de notre filiale TELUS International (Cda) Inc. au moment de l'acquisition. Voxpro, dont le siège est situé en Irlande, exerce maintenant ses activités sous le nom de Voxpro – powered by TELUS International.

En février 2018, par l'entremise de notre filiale, TELUS International (Cda) Inc., nous avons conclu l'acquisition d'une participation de 65 pour cent dans Xavient Information Systems, un groupe de sociétés offrant des services-conseils en matière de technologies de l'information et des services de logiciels ayant des établissements aux États-Unis et en Inde. Cet investissement visait à accroître notre capacité à fournir des services complexes et d'une plus grande valeur en matière de technologies de l'information, à améliorer nos ventes connexes et nos capacités en matière de solutions, ainsi qu'à acquérir des capacités de redondance multisites pour soutenir d'autres installations.

En juillet 2018, nous avons acquis Groupe Santé Medisys Inc., un chef de file en matière de prestation de soins préventifs et de services de mieux-être au travail, présent dans tout le Canada. Le prix d'achat a totalisé environ 84 millions de dollars, une tranche de 79 millions de dollars de ce prix ayant été versée au moyen de l'émission d'environ 1,7 million d'actions ordinaires de TELUS\*. Cet investissement a pour but d'accroître la prestation de services de santé et de mieux-être au travail axés sur les employés. Grâce à cette acquisition, TELUS Santé sera en mesure d'offrir des soins axés sur les employés reposant sur le réseau à large bande de TELUS ainsi que sur des outils numériques tels que les portails pour patients, les soins virtuels, les applications de mieux-être et de santé mentale, les ordonnances électroniques, le traitement des demandes de règlement en ligne et des services de messagerie sécurisée. Le réseau Groupe Santé Medisys servira de carrefour de l'innovation pour les

\* Ne tient pas compte du fractionnement d'actions annoncé le 13 février 2020 et devant prendre effet le 17 mars 2020. Se reporter à la note 28 b) des états financiers annuels consolidés de 2019 intégrés par renvoi.

technologies de prochaine génération et pour les programmes de soins préventifs et de mieux-être, afin d'évaluer les résultats auprès des patients.

Au cours de 2018, nous avons acquis des services de sécurité résidentielle et d'entreprise, notamment l'acquisition, en janvier 2018, des clients, des actifs et des activités d'AlarmForce Industries Inc. en Colombie-Britannique, en Alberta et en Saskatchewan. Ces acquisitions, conjuguées à notre infrastructure en pleine croissance fondée sur la technologie gigabit TELUS PureFibre, ont pour objectif d'accroître notre présence dans le marché des services liés à la maison intelligente et des services de sécurité et de nous permettre d'offrir à nos clients des services additionnels dans le cadre de services groupés.

### **Impératif stratégique : Pénétrer le marché en une seule et même équipe, sous une seule marque et en mettant en œuvre une stratégie unique**

Les membres de notre équipe collaborent aux fins de la mise en œuvre de notre grande priorité, qui est d'accorder la priorité aux clients, et nous nous efforçons d'offrir constamment une expérience client exceptionnelle et de devenir la société la plus recommandée dans les marchés où nous offrons des services. Les rapports annuels de la Commission des plaintes relatives aux services de telecom-télévision (« CPRST ») ont indiqué les résultats probants de cette stratégie.

Selon le rapport du bureau du CPRST pour la période de 12 mois close le 31 juillet 2017, publié en novembre 2017, TELUS a fait l'objet du plus faible nombre de plaintes de clients par rapport à toutes les autres entreprises nationales et Koodo a fait l'objet du plus faible nombre de plaintes de clients présentées relativement aux marques dérivées au pays. Du total des plaintes de clients acceptées par le CPRST, 6,9 pour cent, 2,9 pour cent et 1,1 pour cent, respectivement, concernaient TELUS, Koodo et Public Mobile, soit 10,9 pour cent de l'ensemble des plaintes présentées, tandis que notre part du marché des abonnés aux services mobiles au Canada était d'environ 28 pour cent.

Selon le rapport annuel du bureau du CPRST pour la période de 12 mois close le 31 juillet 2018, publié en novembre 2018, TELUS a continué de faire l'objet du plus faible nombre de plaintes de clients par rapport à toutes les autres entreprises nationales et Koodo a de nouveau fait l'objet du plus faible nombre de plaintes de clients présentées relativement aux marques dérivées au pays. Du total des plaintes de clients acceptées par le CPRST, 6,6 pour cent, 2,5 pour cent et 1,0 pour cent, respectivement, concernaient TELUS, Koodo et Public Mobile, soit 10,1 pour cent de l'ensemble des plaintes présentées, tandis qu'environ 28 pour cent des abonnés aux services mobiles au Canada nous avaient choisis comme fournisseur de services mobiles.

En 2018, nous nous sommes engagés à faire un don de 118 millions de dollars à la Fondation TELUS pour un futur meilleur, afin d'aider cette dernière à s'assurer que les jeunes qui sont vulnérables puissent prospérer au sein de notre société numérique grâce à un meilleur accès à la technologie, à des soins de santé et à des occasions d'apprentissage. Une tranche de 101 millions de dollars de ce don de 118 millions de dollars a été versée au cours de 2018; cette tranche comportait un don initial de 100 millions de dollars versé au troisième trimestre de 2018 sous forme d'actions ordinaires de TELUS acquises sur le marché. La tranche résiduelle fait l'objet d'engagements sur une période de 10 ans.

Nous avons étendu la portée de notre programme Mobilité pour l'avenir en 2018 à l'Ontario et à l'Alberta, et nous avons lancé un programme pilote au Québec, en partenariat avec la Children's Aid Foundation of Canada et la Fondation du Centre Jeunesse. Le programme Mobilité pour l'avenir donne du soutien aux jeunes adultes admissibles durant leur transition vers l'autonomie en leur offrant un téléphone intelligent et un forfait TELUS entièrement subventionnés qui leur permettent de rester en contact avec leurs réseaux de soutien essentiels.

En novembre 2018, nous avons élargi la portée de notre programme Internet pour l'avenir et participé au nouveau programme Des familles branchées du gouvernement fédéral, afin d'aider à combler le fossé numérique pour les familles canadiennes qui pourraient difficilement avoir les moyens de payer pour l'accès à Internet. Le programme Internet pour l'avenir offre aux familles à faible revenu un accès à faible coût au service Internet haute vitesse, ainsi qu'une formation et des outils.

Au cours de 2018, nous avons élargi la portée de notre programme Santé pour l'avenir et proposons maintenant ce programme à Vancouver, à Victoria et à Calgary afin de fournir des soins de santé aux Canadiens vulnérables et mal desservis, grâce au déploiement de cliniques de soins de santé mobiles dotées d'équipements spécialisés et offrant des services de première ligne dans les communautés où les besoins sont urgents. En septembre 2018, nous avons annoncé un engagement de 5 millions de dollars afin d'étendre notre programme Santé pour l'avenir à l'échelle nationale.

En septembre 2018, nous nous sommes distingués au chapitre de la responsabilité sociale d'entreprise et avons été inscrits à l'indice nord-américain de durabilité Dow Jones pour la 18<sup>e</sup> année consécutive. Notre société a également été inscrite à l'indice mondial de durabilité Dow Jones pour la troisième année de suite.

En 2018, nous avons continué de promouvoir des comportements sécuritaires et responsables en ligne dans le cadre d'ateliers numériques TELUS Averti offerts à plus de 52 000 jeunes, adultes et personnes âgées. Nous



avons également maintenu notre partenariat avec l'Organisme UNIS et axé nos efforts sur notre objectif commun visant #ZéroIntimidation. Dans le cadre de notre engagement visant à mettre fin à l'intimidation, nous invitons chaque citoyen canadien à se joindre à nous dans notre mission visant à promouvoir les comportements positifs en ligne en signant Mon engagement de bonne conduite en ligne de TELUS Averti.

En 2018, la probabilité que nos clients recommandent nos produits et services s'est améliorée d'un exercice à l'autre en ce qui a trait à nos Solutions consommateurs et à TELUS Santé.

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

Chaque année, nous effectuons un sondage « L'heure juste » auprès des membres de notre équipe qui sert à recueillir des informations confidentielles concernant le milieu de travail qu'offre TELUS ainsi qu'à évaluer les progrès que nous avons accomplis aux fins de l'établissement d'une culture fondée sur l'excellence du rendement. Les unités fonctionnelles et les services utilisent les résultats du sondage afin d'examiner leurs plans d'action et d'établir l'ordre de priorité de leurs mesures permanentes. En 2017, l'indice de participation des membres de l'équipe a été de 84 pour cent, ce qui nous a permis de mettre en valeur notre culture valorisant un rendement élevé et de nous classer dans la tranche supérieure de 10 pour cent parmi tous les employeurs visés par le sondage à l'échelle mondiale. En 2018, l'indice de participation des membres de l'équipe a augmenté de 1 point de pourcentage pour s'établir à 85 pour cent, maintenant ainsi notre société dans la tranche supérieure de 10 pour cent parmi tous les employeurs visés par le sondage à l'échelle mondiale.

En 2017 et en 2018, dans le cadre de notre programme Styles de travail, près de 70 pour cent des membres de l'équipe admissibles travaillaient en dehors des bureaux de TELUS au moins une partie de la semaine.

En 2018, nous avons pris des mesures pour simplifier notre structure organisationnelle dans le but d'améliorer les résultats pour nos clients, ce qui nous a permis de tirer parti des synergies à l'échelle du pays en rationalisant nos flux de travaux de manière à demeurer à l'avant-garde de la complexification croissante des activités.

## **5. DESCRIPTION DE L'ACTIVITÉ**

### **5.1 Qui nous sommes**

TELUS, l'une des plus importantes entreprises de télécommunications au Canada, offre un vaste éventail de produits et de services, y compris des services mobiles et filaires de transmission de la voix et de données. Les services de transmission de données comprennent le protocole Internet (IP), les services de télévision, les solutions d'hébergement et de technologies de l'information gérées, les services infonuagiques, les solutions en santé, les services à la clientèle et aux entreprises, et la technologie intelligente résidentielle et d'entreprise (y compris la sécurité). En 2019, nous avons généré 14,7 milliards de dollars de produits d'exploitation et comptons 15,2 millions d'abonnés, dont 8,7 millions d'abonnés des téléphones mobiles, 1,5 million d'abonnés des appareils mobiles connectés, 2,0 millions d'abonnés des services internet, 1,2 million d'abonnés des services résidentiels de transmission de la voix, 1,2 million d'abonnés des services de télévision et 608 000 abonnés des services de sécurité.

#### **a) Organisation**

Veillez vous reporter à la *rubrique 5 Analyse des résultats d'exploitation* de notre rapport de gestion annuel 2019 qui est intégré par renvoi aux présentes et qui décrit nos secteurs opérationnels, soit les services mobiles et filaires.

#### **b) Notre stratégie**

Veillez vous reporter à la *rubrique 2 Activités principales et stratégie* de notre rapport de gestion annuel 2019 qui est intégré par renvoi aux présentes.

#### **c) Survol des activités**

Veillez vous reporter à la *rubrique 4 Capacités* de notre rapport de gestion annuel 2019 qui est intégré par renvoi aux présentes et qui décrit nos principaux marchés, produits et services ainsi que nos réseaux de distribution.

Nos actifs et ressources, y compris les employés, la marque et les méthodes de distribution, les immobilisations corporelles (comme nos réseaux de télécommunications et installations de réseaux), les immobilisations corporelles (comme les marques et les licences du spectre sans fil) et un survol de nos activités à l'étranger sont abordés à la *rubrique 4.2 Ressources opérationnelles* du rapport de gestion annuel 2019.

Pour obtenir de l'information sur les produits d'exploitation et d'autres informations financières sur nos deux derniers exercices en ce qui a trait à nos activités de services mobiles et filaires, se reporter à la *rubrique 5.4 Secteur des services mobiles* et à la *rubrique 5.5 Secteur des services filaires* du rapport de gestion annuel 2019.



Un survol du contexte économique canadien et de l'industrie des télécommunications figure à la *rubrique 1.2 Environnement au sein duquel nous exerçons nos activités* et à la *rubrique 9 Tendances générales, perspectives et hypothèses et faits nouveaux en matière de réglementation et instances réglementaires* du rapport de gestion annuel 2019. Les tendances saisonnières qui nous ont touchés sont décrites à la *rubrique 5.2 Sommaire des résultats trimestriels consolidés, tendances et compte rendu des résultats du quatrième trimestre* et à la *rubrique 5.4 Secteur des services mobiles* du rapport de gestion annuel 2019.

#### **d) Environnement concurrentiel**

Veillez vous reporter à la *rubrique 4.1 Principaux marchés et concurrents* et à la *rubrique 10.4 Environnement concurrentiel* de notre rapport de gestion annuel 2019 qui est intégré par renvoi aux présentes.

#### **e) Responsabilité sociale de l'entreprise et environnement**

Nous accordons la priorité aux pratiques commerciales durables et responsables et à la prise de décisions maintenant un juste équilibre entre collectivités saines et croissance économique et avantages environnementaux et sociaux. Il est possible d'obtenir de plus amples renseignements sur la responsabilité sociale et le respect de l'environnement chez TELUS dans notre rapport annuel sur la durabilité.

Nous sommes solidement ancrés dans la gouvernance de la durabilité, position qui vient secondar nos efforts envers la gérance environnementale et le capitalisme social, c'est-à-dire la façon dont nous mettons notre activité principale au service d'une vocation sociale plus profitable à toutes les parties intéressées. Cette gouvernance comprend l'élaboration et la mise en œuvre de stratégies efficaces, l'évaluation et la gestion des risques (y compris les risques liés au climat), l'élaboration de cibles et d'objectifs ainsi que la déclaration de nos progrès et de notre rendement.

Nous offrons plusieurs solutions et programmes technologiques en vue de saisir les occasions de participer à la vie sociale au sein de nos collectivités, dont Mobilité pour l'avenir, Internet pour l'avenir, Santé pour l'avenir, Technologies pour l'avenir, TELUS Averti et les Journées du bénévolat de TELUS. On peut obtenir de plus amples renseignements au [community.telus.com](http://community.telus.com).

Nous sommes conscients que nos activités peuvent avoir un impact sur l'environnement, et notre politique environnementale et notre système de gestion environnementale, qui a obtenu la certification ISO 14001:2015, constituent les lignes directrices et le cadre de travail à partir desquels nous gérons le risque environnemental et faisons rapport à cet égard.

Nous reconnaissons également que les risques et les occasions liés au climat pourraient avoir un impact financier sur nos activités. Par conséquent, nous avons déclaré les pratiques en matière de gouvernance, les stratégies, les activités de gestion des risques et les cibles pertinentes dans notre rapport sur la durabilité et nous les avons résumées dans les présentes.

Nous appuyons le cadre de travail du Groupe de travail sur l'information financière relative aux changements climatiques (GTIFCC) et avons souligné nos pratiques actuelles qui respectent ces recommandations. À l'avenir, nous nous efforcerons de respecter l'ensemble des pratiques recommandées en matière de divulgation d'information présentées dans le guide du GTIFCC.

### **Gouvernance**

Nous avons des pratiques bien établies en matière de gouvernance de la durabilité, position qui vient secondar nos efforts envers la gérance environnementale et la conscience sociale responsable.

#### *Supervision par le conseil des possibilités et des risques liés au climat*

Notre conseil d'administration est responsable de l'administration de la société et de la supervision de la gestion des activités et des affaires de la société et doit également s'assurer que les risques significatifs pour nos activités sont repérés et surveiller la mise en œuvre des systèmes et des processus appropriés afin de gérer ces risques.

Le rôle de supervision de la responsabilité sociale de l'entreprise et des risques liés au climat a été délégué au comité de gouvernance du conseil d'administration. Nos risques liés au climat sont repérés par notre équipe de gestion des risques d'entreprise et notre équipe Environnement et durabilité. Ces équipes fournissent des rapports trimestriels sur leurs progrès au comité de gouvernance et d'autres mises à jour pertinentes au conseil au besoin. Ces rapports contiennent des renseignements importants concernant nos risques, notre conformité et notre responsabilité éventuelle en matière environnementale, y compris les risques, la conformité et la responsabilité éventuelle découlant d'incidents climatiques lorsqu'ils surviennent.

Le comité de gouvernance supervise également les possibilités liées au climat lorsqu'elles se présentent ou sont repérées, et ces possibilités font l'objet de discussions au cours des réunions trimestrielles des comités du conseil.

Notre processus de planification de la relève visant le conseil comprend une évaluation permanente des compétences des membres du conseil qui permet au comité de gouvernance et au conseil de dégager

d'éventuelles lacunes dans les aptitudes et compétences considérées comme les plus pertinentes pour la société. Il est également demandé aux membres du conseil de donner des précisions sur leur formation ou leur expérience en matière de durabilité, d'environnement ou de gestion des risques liés au climat.

#### *Supervision par la direction des possibilités et des risques liés au climat*

Notre chef de la direction et notre équipe de haute direction sont responsables de l'approbation de l'orientation stratégique générale de nos programmes en matière de durabilité, ce qui comprend l'évaluation et la gestion des risques liés au climat, l'atténuation de ceux-ci ainsi que le repérage de possibilités d'affaires connexes.

Notre vice-président et chef des services financiers supervise la mise au point et la gouvernance de notre stratégie en matière de durabilité, voit à l'intégration de questions de durabilité dans l'ensemble de nos activités, met en place des formations et des séances de sensibilisation sur la durabilité et l'environnement et appuie notre système de gestion environnementale (SGE), qui a reçu la certification ISO 14001.

Lorsque de nouveaux projets d'une valeur ou d'une incidence importante sont lancés, nous nous efforçons de comprendre tant les possibilités que les risques liés au climat dans le cadre de notre processus d'évaluation du projet. Ce processus comprend l'établissement de références par des évaluations formelles et informelles de l'importance relative des risques, l'analyse de données et de scénarios, la prise en considération des commentaires des parties intéressées à l'interne et à l'externe et l'examen du cadre réglementaire dans lequel nous exerçons nos activités (se reporter à la rubrique « Stratégie » ci-après pour obtenir des précisions et des exemples de risques et de possibilités repérés).

De plus, nous lions le rendement organisationnel en matière de durabilité à la rémunération par l'intermédiaire des cartes de pointage de la société, qui ont une incidence sur la structure des primes de rendement dans l'ensemble de la société. L'indice de durabilité au sein de la carte de pointage comprend des paramètres qui mesurent notre rendement en matière de réduction des émissions de gaz à effet de serre (GES) ainsi que des paramètres sur les répercussions sociales. En outre, la structure des primes de rendement de l'équipe Environnement et durabilité est liée de façon générale à nos objectifs en matière d'environnement pour 2020 (se reporter aux précisions figurant à la rubrique « Paramètres et cibles » ci-après).

## **Stratégie**

### *Repérer les risques liés au climat*

Nous repérons des risques physiques liés au climat et sommes exposés à de tels risques, comme les risques découlant de la gravité croissante et de la fréquence des événements climatiques extrêmes et de la hausse des températures mondiales dans le cadre de nos activités, y compris en ce qui a trait à notre chaîne d'approvisionnement, et dans nos collectivités. De plus, nous repérons des risques transitoires liés aux changements climatiques, comme les répercussions des modifications apportées aux politiques ou de la mise en œuvre de technologies à faible émission. L'optimisation continue des capacités de reprise après sinistre pour nos réseaux de TI et de télécommunications, laquelle est fondée sur les risques, demeure une priorité clé en vue de prévenir les pannes et de limiter leur incidence sur nos activités et sur nos clients. Nous nous efforçons de mieux aligner les capacités de reprise des TI et des réseaux sur les exigences opérationnelles.

Nous sommes également touchés par la taxe sur le carbone et les mécanismes d'imposition dans les secteurs dans lesquels nous exerçons nos activités, qui ont un effet direct sur le coût de notre consommation de gaz naturel et de carburant, surtout en Colombie-Britannique et en Alberta. Nous planifions notre budget en fonction des hausses de coûts prévues et connues et recherchons des occasions de réduire les coûts au moyen d'une consommation d'énergie moindre.

Les risques ainsi repérés peuvent nous toucher à court, à moyen ou à long terme.

### *Repérer les possibilités liées au climat*

Nos investissements commerciaux sont reliés à la connexion numérique de la population dispersée de notre pays; en conséquence, nous attirons des clients qui cherchent à réduire leur empreinte carbone en limitant leurs déplacements. Voici certains exemples d'investissements :

- Construction d'un réseau à large bande qui permet à nos clients de vivre et de travailler à l'endroit de leur choix tout en minimisant leur empreinte environnementale liée aux déplacements et en optimisant leur productivité
- Offre de produits de santé qui permettent aux clients de communiquer virtuellement avec des médecins au moyen de leur téléphone intelligent ou d'autres appareils.

De plus, notre programme Styles de travail permet à la majorité de notre main-d'œuvre de travailler de la maison, éliminant ainsi les émissions de GES associées au déplacement et au maintien des espaces de bureau.

Dorénavant, nous poursuivrons nos investissements dans des solutions numériques qui coïncideront avec notre transition à une économie à faibles émissions de carbone.

Notre équipe Environnement et durabilité recherche régulièrement des occasions d'investir dans des technologies liées au climat; nous avons d'ailleurs investi dans une installation d'énergie solaire située à Brooks, en Alberta. Nous passons régulièrement en revue les nouvelles technologies, réalisons des essais et recherchons de nouvelles occasions qui ne présentent pas de risque financier pour réduire nos émissions de GES. En outre, nous continuons à mettre l'accent sur les investissements dans l'optimisation du réseau, les mises à niveau des infrastructures, la réduction de l'espace immobilier, la modernisation de l'éclairage et les investissements dans les technologies renouvelables novatrices afin de favoriser des économies futures et des réductions absolues de consommation d'énergie.

Les possibilités ainsi repérées peuvent nous toucher à court, à moyen ou à long terme.

## **Gestion des risques**

### *Repérer les risques liés au climat*

Notre processus d'évaluation des risques d'entreprise et des contrôles multi-niveaux intègre les informations obtenues auprès des membres des diverses équipes dans tous nos secteurs d'activités et nous permet d'effectuer un suivi des tendances pluriannuelles au sein de l'organisation relativement aux risques principaux et à l'environnement de contrôle. Nos risques d'entreprise découlent principalement de notre contexte commercial et sont fondamentalement liés à nos stratégies et à nos objectifs commerciaux.

Nous avons également un programme de continuité des activités dans toute l'entreprise, qui s'aligne sur les priorités de la société, notamment assurer la sécurité des membres de notre équipe, réduire au minimum l'incidence des menaces sur nos installations, sur nos activités commerciales et sur notre chaîne d'approvisionnement, maintenir le service à la clientèle et faire en sorte que nos collectivités demeurent connectées.

Notre processus d'identification des risques liés au climat est intégré dans les pratiques susmentionnées de gestion des risques dans l'ensemble de l'entreprise.

### *Gestion des risques liés au climat*

Nous atténuons tous les types de risques, y compris les risques liés au climat, au moyen de modalités contractuelles, de plans d'urgence et d'autres stratégies d'intervention, comme il convient. Nous nous efforçons d'éviter de prendre des risques excessifs dans la mesure du possible et nous veillons à ce que les risques soient alignés sur nos stratégies commerciales, nos objectifs, nos valeurs et notre degré de tolérance à l'égard du risque. L'exposition résiduelle à certains risques est atténuée au moyen de couvertures d'assurance lorsque nous jugeons que de telles couvertures sont efficaces et viables sur le plan commercial.

Notre stratégie précise pour la gestion des risques liés au climat comprend trois composantes principales :

- Atténuation : vise la réduction absolue de notre consommation d'énergie et de nos émissions d'équivalents de dioxyde de carbone (eCO<sub>2</sub>)
- Adaptation : vise les plans de continuité des activités et le plan de préparation relativement aux répercussions possibles du changement climatique sur nos activités
- Innovation : aide les clients à atteindre leurs objectifs liés au changement climatique grâce à des solutions en matière de produits et services, comme la vidéoconférence.

### *Risque lié au temps violent*

Le risque lié au temps violent est catégorisé en fonction de ses répercussions sur les membres de l'équipe, sur les installations ou sur la prestation de services. Le risque lié au temps violent est catégorisé et présenté au conseil d'administration chaque trimestre au cours duquel de tels risques peuvent avoir des répercussions sur les régions dans lesquelles nous exerçons nos activités.

Nous accordons une priorité croissante aux initiatives d'atténuation visant à composer avec les menaces liées au temps violent, et nous avons mis en œuvre un système évolué de surveillance météorologique, un processus de notification à l'intention des principales parties intéressées, des processus de gestion des incidents et des stratégies liées aux incidents climatiques qui tirent parti des leçons retenues lors d'événements précédents. Ces mesures visent tant la planification à court terme que la planification à long terme.

### *Atténuation des risques à court terme*

Chaque semaine, le Bureau de continuité des affaires de l'entreprise (BCAE) publie un bulletin de temps violent pour tous les territoires en exploitation afin de souligner les événements de temps violent qui pourraient nuire à nos activités, et il surveille quotidiennement les menaces de temps violent et en avise les principales parties intéressées à l'interne au besoin.

Le BCAE tient également des ateliers semestriels de préparation saisonnière afin de nous sensibiliser aux menaces saisonnières prévues et d'améliorer nos démarches pour y faire face. Les ateliers mettent l'accent sur les

tendances saisonnières à venir, sur les menaces potentielles et sur la révision des leçons retenues lors d'événements précédents.

Nous maintenons un programme de gouvernance du risque lié aux biens qui repère, évalue, gère et surveille systématiquement les risques liés aux biens dans les installations les plus importantes de notre réseau. Ce programme aide également à repérer les dangers liés aux catastrophes naturelles.

#### *Atténuation des risques à long terme*

Des études sismiques et de prévision des crues sont réalisées tous les cinq à sept ans pour repérer les sites les plus vulnérables et aider à l'élaboration de possibles stratégies d'atténuation future. Nous appuyons également diverses municipalités dans le cadre d'initiatives d'adaptation aux changements climatiques. Par exemple, nous représentons le secteur des télécommunications lorsqu'il s'agit de déterminer quel pourrait être l'impact de l'évolution des risques découlant des changements climatiques sur la prestation de nos services.

Notre SGE certifié ISO 14001:2015, qui est utilisé pour repérer et contrôler les effets de nos activités sur l'environnement, fait l'objet d'un audit annuel afin d'assurer sa conformité aux exigences réglementaires standards applicables.

#### **Paramètres et cibles**

##### *Paramètres utilisés pour repérer des possibilités et des risques liés au climat*

Nous évaluons les possibilités et les risques liés au climat en surveillant et en communiquant nos émissions de GES et notre consommation d'énergie. Nos sources les plus importantes d'émissions de GES et de consommation d'énergie se composent de l'énergie directe et indirecte consommée à l'égard des immeubles dont nous sommes propriétaires ou que nous louons au pays, des sites des tours cellulaires, de la flotte de véhicules et des génératrices à carburant que nous exploitons. Notre rapport annuel sur la durabilité renferme une divulgation annuelle de notre classification des émissions de GES selon les champs d'application 1, 2 et 3, ainsi que des données et une description de nos réalisations.

##### *Cibles*

Afin de prouver notre engagement à réduire notre rôle dans les changements climatiques, nous avons dépassé notre ensemble initial d'objectifs, qui étaient les suivants :

- Réduire notre consommation absolue d'énergie à l'échelle nationale de 10 pour cent par rapport à 2010
- Réduire nos émissions absolues de GES au pays de 25 pour cent par rapport aux niveaux de 2010.

Par conséquent, nous avons modifié nos objectifs afin d'y inclure les suivants :

- Combler 100 pour cent de nos besoins en électricité au moyen de sources renouvelables d'ici 2025
- Faire en sorte que nos activités deviennent carboneutres d'ici 2030
- Réduire l'intensité de notre consommation d'énergie de 50 pour cent d'ici 2030 par rapport aux niveaux de 2020
- Nous engager à établir des cibles fondées sur des données scientifiques.

Les cibles fondées sur des données scientifiques sont une méthode scientifique utilisée pour établir des cibles de durabilité qui pourrait nous aider à évaluer notre responsabilité en matière de réduction d'émissions ainsi que d'émissions connexes dans notre chaîne de valeur en vue d'atteindre les engagements pris dans le cadre de l'accord de Paris de la COP 21 et de contribuer à maintenir le réchauffement climatique mondial inférieur ou égal à 1,5 degré Celsius.

Nous présentons notre rendement par rapport à ces objectifs dans notre notice annuelle et notre rapport annuel sur la durabilité.

De plus, notre politique environnementale nous permet de maintenir le cap sur un futur écologique en collaborant dans l'ensemble de notre organisation pour faire ce qui suit :

- surveiller, mesurer et réduire nos émissions globales de GES
- réduire l'intensité de notre consommation d'énergie à mesure que nous développons nos activités
- réduire au minimum les déversements et les émissions d'hydrocarbure halogéné
- améliorer notre SGE
- mettre sur pied des bureaux ayant la certification LEED.

#### **f) Relations avec les employés**

Veillez vous reporter à la *rubrique 4.2 Ressources opérationnelles* de notre rapport de gestion annuel 2019 qui est intégré par renvoi aux présentes.

#### **5.2 Facteurs de risque**

Veillez vous reporter à la *rubrique 10 Risques et gestion des risques* du rapport de gestion annuel 2019 qui est intégré par renvoi aux présentes.

### 5.3 Réglementation

Veillez vous reporter à la rubrique 9.4 *Faits nouveaux en matière de réglementation et instances réglementaires concernant l'industrie des communications* et à la rubrique 10.3 *Questions de réglementation* de notre rapport de gestion annuel 2019 qui est intégré par renvoi aux présentes.

## 6. DIVIDENDES ET DISTRIBUTIONS

Les dividendes par action ordinaire<sup>\*</sup> que TELUS a déclarés chaque trimestre, au cours de la période de trois ans terminée le 31 décembre 2019, sont indiqués ci-après :

Trimestres clos les <sup>1</sup>	2019	2018	2017
31 mars	0,5450 \$	0,5050 \$	0,4800 \$
30 juin	0,5625 \$	0,5250 \$	0,4925 \$
30 septembre	0,5625 \$	0,5250 \$	0,4925 \$
31 décembre	0,5825 \$	0,5450 \$	0,5050 \$
<b>Total</b>	<b>2,2525 \$</b>	<b>2,1000 \$</b>	<b>1,9700 \$</b>

1 Versés le ou vers le premier jour ouvrable du mois suivant.

Nos actionnaires ont reçu au total 2,2525 \$ par action<sup>\*</sup> en dividendes déclarés en 2019, soit une augmentation de 7,3 pour cent par rapport à 2018. Notre conseil révisé le taux de dividendes chaque trimestre. Notre taux de dividendes trimestriel est établi d'après une évaluation continue des flux de trésorerie disponibles dégagés et des indicateurs financiers, qui comprennent le niveau d'endettement, le rendement des actions et le ratio de distribution. Le 12 février 2020, un premier dividende trimestriel de 58,25 cents par action<sup>\*</sup> a été déclaré et est payable le 1<sup>er</sup> avril 2020 aux actionnaires inscrits à la fermeture des bureaux le 11 mars 2020. Le premier dividende trimestriel de 2020 constitue une hausse cumulative de 3,75 cents par action<sup>\*</sup> par rapport au dividende de 54,50 cents par action<sup>\*</sup> versé en avril 2019. Ce résultat est conforme à notre programme pluriannuel de croissance des dividendes.

Nous avons d'abord annoncé notre programme de croissance des dividendes en mai 2011 puis, en mai 2019, nous avons communiqué notre intention de viser des augmentations de dividendes semestrielles continues, qui représenteraient une augmentation annuelle allant de 7 pour cent à 10 pour cent à partir de 2020 jusqu'à la fin de 2022, prolongeant ainsi la politique annoncée initialement en mai 2011. Toutefois, les décisions concernant le versement de dividendes continueront d'être prises chaque trimestre par notre conseil en fonction de notre situation financière et de nos perspectives. Par suite de l'évaluation par le conseil, les dividendes semestriels ont été majorés 18 fois de 2011 à 2019, l'augmentation annuelle étant d'environ 7 pour cent à 10 pour cent. Notre ligne directrice cible en ce qui concerne le ratio de distribution à long terme était de 65 pour cent à 75 pour cent des bénéfices nets par action en 2019. Afin d'assurer une certaine uniformité avec la façon dont nous gérons notre entreprise, nous avons révisé notre ligne directrice cible en la faisant passer à une fourchette de 60 pour cent à 75 pour cent des flux de trésorerie disponibles, sur une base prospective, avec prise d'effet le 1<sup>er</sup> janvier 2020. Se reporter à la rubrique 7.5 *Mesures de la situation de trésorerie et des sources de financement* de notre rapport de gestion annuel 2019 qui est intégré par renvoi aux présentes. Selon les dividendes annoncés en date du 13 février 2020 et les 605 millions d'actions ordinaires<sup>\*</sup> en circulation au 31 décembre 2019, les déclarations de dividendes totaliseraient environ 1,4 milliard de dollars en 2020, compte non tenu du rachat et de l'annulation d'actions ordinaires aux termes de notre offre publique de rachat dans le cours normal des activités de 2020. Rien ne garantit que nous maintiendrons notre programme de croissance des dividendes en 2020.

## 7. DESCRIPTION DE LA STRUCTURE DU CAPITAL

### 7.1 Description générale de la structure du capital

Le capital autorisé de TELUS consiste en 4 000 000 000 d'actions, divisées comme suit : 1) 2 000 000 000 d'actions ordinaires<sup>\*</sup> sans valeur nominale; 2) 1 000 000 000 d'actions privilégiées de premier rang sans valeur nominale, pouvant être émises en séries; et 3) 1 000 000 000 d'actions privilégiées de deuxième rang sans valeur nominale, pouvant être émises en séries. Les actions ordinaires sont inscrites à la cote de la Bourse de Toronto et à la cote de la Bourse de New York.

### Actions ordinaires

Sous réserve des droits prioritaires des porteurs d'actions privilégiées de premier rang et d'actions privilégiées de deuxième rang, les actions ordinaires donnent le droit de participer au versement des dividendes déclarés par le conseil et à la distribution des actifs de TELUS au moment de sa liquidation ou de sa dissolution.

\* Ne tient pas compte du fractionnement d'actions annoncé le 13 février 2020 et devant prendre effet le 17 mars 2020. Se reporter à la note 28 b) des états financiers annuels consolidés de 2019 intégrés par renvoi.



Les porteurs des actions ordinaires ont le droit de recevoir un avis de convocation à toute assemblée générale des actionnaires de TELUS, d'y assister, d'y prendre la parole et d'y voter, à raison de une voix par action ordinaire détenue. Les porteurs d'actions ordinaires ont le droit de voter au moyen d'une résolution distincte pour chaque administrateur plutôt que pour l'ensemble des administrateurs.

Les actions ordinaires sont assujetties à des restrictions sur le transfert pour s'assurer que nous respectons en tout temps les exigences en matière de propriété et de contrôle canadiens de la Loi sur les télécommunications et d'une Instruction au CRTC (*Inadmissibilité de non-Canadiens*) émise en vertu de la Loi sur la radiodiffusion, comme il est indiqué à la rubrique « *Contraintes – Exigences en matière de propriété et de contrôle canadiens* » à la page 20.

Veillez vous reporter à la rubrique 9.4 – *Faits nouveaux en matière de réglementation et instances réglementaires concernant l'industrie des communications* et à la rubrique 10.3 – *Questions de réglementation* de notre rapport de gestion annuel 2019 qui est intégré par renvoi aux présentes.

### **Actions privilégiées de premier rang**

Les actions privilégiées de premier rang peuvent être émises à n'importe quel moment, en une ou en plusieurs séries, chaque série comprenant le nombre d'actions et ayant la désignation, les droits, les privilèges, les restrictions et les conditions que le conseil détermine par voie de résolution, et sous réserve du dépôt d'une modification à l'avis des statuts et aux statuts de TELUS. Aucune série d'actions privilégiées de premier rang ne peut conférer le droit de voter à une assemblée générale de TELUS ni un droit de conversion en actions ordinaires ou d'échange contre des actions ordinaires. Sauf dans la mesure où la loi l'exige, les porteurs des actions privilégiées de premier rang ne pourront pas, en tant que catégorie, être convoqués, assister et voter aux assemblées des actionnaires de TELUS. Les actions privilégiées de premier rang confèrent un rang prioritaire par rapport aux actions privilégiées de deuxième rang et aux actions ordinaires en ce qui a trait au versement de dividendes et au partage des biens en cas de liquidation ou de dissolution de TELUS.

### **Actions privilégiées de deuxième rang**

Les actions privilégiées de deuxième rang peuvent être émises à n'importe quel moment, en une ou en plusieurs séries, chaque série comprenant le nombre d'actions et ayant la désignation, les droits, les privilèges, les restrictions et les conditions que le conseil détermine par voie de résolution, et sous réserve du dépôt d'une modification à l'avis des statuts et aux statuts de TELUS. Aucune série d'actions privilégiées de deuxième rang ne peut conférer le droit de voter à une assemblée générale de TELUS ni un droit de conversion en actions ordinaires ou d'échange contre des actions ordinaires. Sauf dans la mesure où la loi l'exige, les porteurs des actions privilégiées de deuxième rang ne pourront pas, en tant que catégorie, être convoqués, assister ou voter aux assemblées des actionnaires de TELUS. Les actions privilégiées de deuxième rang confèrent, sous réserve des droits prioritaires des porteurs d'actions privilégiées de premier rang, un rang prioritaire par rapport aux actions ordinaires en ce qui a trait au versement de dividendes et au partage des biens en cas de liquidation ou de dissolution de TELUS.

Au 13 février 2020, aucune action privilégiée n'était en circulation.

### **Régime de droits des actionnaires**

TELUS a un régime de droits des actionnaires en place depuis mars 2000. Notre régime de droits des actionnaires actuel (« régime de droits ») a été adopté par le conseil le 13 mars 2019 (la « date de prise d'effet ») et a été ratifié et confirmé par les actionnaires à notre assemblée annuelle le 9 mai 2019.

Aux termes du régime de droits actuel, TELUS a émis un droit (un « droit ») relativement à chaque action ordinaire en circulation à la date de prise d'effet. Le régime de droits a une durée légèrement supérieure à neuf ans, sous réserve de sa ratification par les actionnaires tous les trois ans (en 2022 et en 2025). Chaque droit, à l'exception de ceux qui sont détenus par un acquéreur important (selon la définition qui en est donnée dans le régime de droits) et certaines de ses parties apparentées, permet à son porteur, dans certaines circonstances suivant l'acquisition par un acquéreur important d'au moins 20 pour cent des actions ordinaires de TELUS (autrement que selon les conditions d'une « offre autorisée » du régime de droits), d'acheter auprès de TELUS des actions ordinaires d'une valeur de 320 \$ pour 160 \$ (c.-à-d. avec un escompte de 50 pour cent) respectivement. Pour obtenir de plus amples renseignements, veuillez vous reporter au régime de droits, dont il est possible d'obtenir un exemplaire sur le site de SEDAR, au [sedar.com](http://sedar.com), ou sur le site d'EDGAR, au [www.sec.gov](http://www.sec.gov), en consultant les annexes de la déclaration d'inscription de TELUS suivant le formulaire 8-A déposé auprès de la Securities and Exchange Commission des États-Unis le 10 mai 2019 (numéro de dossier à la Commission : 001-15144), ou encore auprès du Bureau de la gouvernance de TELUS, au 510 West Georgia Street, 7<sup>e</sup> étage, Vancouver (Colombie-Britannique) V6B 0M3.

## Offre publique de rachat dans le cours normal des activités et prospectus préalable de base

Veillez vous reporter à la rubrique 4.3 *Situation de trésorerie et sources de financement* de notre rapport de gestion annuel 2019 qui est intégré par renvoi aux présentes.

### 7.2 Contraintes

#### Exigences en matière de propriété et de contrôle canadiens

La *Loi sur les télécommunications* (Canada) (« Loi sur les télécommunications ») et une *Instruction au CRTC (Inadmissibilité de non-Canadiens)* émise aux termes de la *Loi sur la radiodiffusion* (Canada) (« Loi sur la radiodiffusion ») prescrivent que certaines filiales de TELUS Corporation sont tenues, en tant qu'entreprises canadiennes, titulaires d'autorisations de radiocommunication et titulaires de licences de radiodiffusion, d'être la propriété de Canadiens et sous contrôle canadien. En vertu de la Loi sur les télécommunications, une entreprise canadienne, comme TCI, est considérée comme la propriété de Canadiens et contrôlée par ceux-ci si :

- i) au moins 80 pour cent de ses administrateurs sont des particuliers canadiens;
- ii) au moins 80 pour cent des participations comportant droit de vote sont la propriété véritable de Canadiens; et
- iii) elle n'est pas par ailleurs contrôlée de fait par des non-Canadiens.

Les mêmes règles, essentiellement, s'appliquent à l'égard des entreprises de radiodiffusion, mais une exigence supplémentaire figurant dans l'*Instruction au CRTC (Inadmissibilité de non-Canadiens)* exige également que le chef de la direction d'une société qui est une entreprise de radiodiffusion autorisée soit un citoyen canadien ou un résident permanent du Canada. TELUS Corporation a déposé auprès du CRTC les documents prescrits affirmant le statut d'entreprise de télécommunications canadienne de TCI. En outre, nous avons l'intention de faire en sorte que TELUS Corporation conserve le contrôle de TCI et que TCI demeure « canadienne » aux fins des exigences canadiennes relatives à la propriété.

Par ailleurs, le *Règlement sur la propriété et le contrôle des entreprises de télécommunication canadiennes* (« Règlement sur la propriété et le contrôle ») d'application à la Loi sur les télécommunications dispose que, pour qu'une société détenant des actions dans une entreprise de télécommunications (qui est une société mère d'une entreprise de télécommunications) soit considérée comme canadienne, au moins 66 ⅔ pour cent des actions comportant droit de vote émises et en circulation de cette société doivent être la propriété véritable de Canadiens et que cette société ne doit pas par ailleurs être contrôlée de fait par des non-Canadiens. Pour autant que nous le sachions, au moins 66 ⅔ pour cent de ses actions ordinaires émises et en circulation sont la propriété véritable de Canadiens et contrôlées par ceux-ci, et TELUS Corporation n'est pas par ailleurs contrôlée de fait par des non-Canadiens. Pour l'application de ces règlements, « Canadien » désigne entre autres :

- i) un citoyen canadien qui réside habituellement au Canada;
- ii) un résident permanent du Canada qui réside habituellement au Canada et qui y réside depuis au plus un an suivant la date à laquelle il remplit les conditions d'admissibilité pour faire une demande de citoyenneté canadienne;
- iii) une société par actions dont au moins 66 ⅔ pour cent des actions comportant droit de vote émises et en circulation sont la propriété véritable de Canadiens et sont contrôlées par eux et ne sont pas par ailleurs contrôlées de fait par des non-Canadiens; ou
- iv) une société de caisse de retraite dont la majorité des membres du conseil d'administration sont des particuliers canadiens et qui est établie aux termes de la législation fédérale ou de la législation d'une province applicable ayant trait à l'établissement de sociétés de caisse de retraite.

Dans l'*Instruction au CRTC (Inadmissibilité de non-Canadiens)*, on trouve une définition similaire de « Canadien », mais on y ajoute celle de « personne morale qualifiée », qui peut être une filiale dont la société mère ou les administrateurs de celle-ci ne contrôlent ni n'influencent les décisions de la filiale en matière de programmation dans l'un ou l'autre des cas suivants :

- a) des Canadiens détiennent dans l'ensemble la propriété effective et le contrôle de moins de 80 pour cent des actions avec droit de vote émises et en circulation de la société mère et de moins de 80 pour cent des votes;
- b) le premier dirigeant est un non-Canadien;
- c) moins de 80 pour cent des administrateurs de la société mère sont des Canadiens.

Le 10 août 2017, en réponse aux niveaux de propriété étrangère des actions supérieurs à 20 pour cent et afin de respecter les critères de « personne morale qualifiée » prévus dans l'*Instruction au CRTC (Inadmissibilité de non-Canadiens)*, le conseil a nommé un comité de programmation indépendant afin qu'il prenne toutes les décisions en matière de programmation relatives à ses entreprises de radiodiffusion autorisées.

Le Règlement sur la propriété et le contrôle accorde aux entreprises canadiennes et aux sociétés mères d'une entreprise de télécommunications, comme TELUS Corporation, les délais nécessaires et la possibilité de rectifier l'inadmissibilité découlant de la propriété par des Canadiens d'un nombre insuffisant de participations comportant droit de vote. Aux termes du Règlement sur la propriété et le contrôle, ces sociétés peuvent refuser la souscription, l'émission, le transfert ou l'achat de participations comportant droit de vote, au besoin, pour s'assurer qu'elles-mêmes et leurs filiales demeurent admissibles aux termes de la législation pertinente. À cet égard, une

société peut, en particulier, mais sans restriction et conformément aux dispositions contenues dans le Règlement sur la propriété et le contrôle :

- i) refuser d'accepter toute souscription d'actions comportant droit de vote;
- ii) refuser de permettre l'inscription dans le registre de ses actionnaires de tout transfert d'actions avec droit de vote;
- iii) suspendre les droits d'un porteur d'actions avec droit de vote d'exercer les droits de vote afférents à celles-ci à une assemblée d'actionnaires;
- iv) vendre ou racheter des actions avec droit de vote supplémentaires.

TELUS Corporation, pour s'assurer de conserver son statut d'entreprise canadienne et que chacune de ses filiales, y compris TCI, puisse être et continuer d'être exploitée à titre d'entreprise de télécommunications canadienne aux termes de la Loi sur les télécommunications, ou de se voir délivrer des autorisations de radiocommunication suivant la *Loi sur la radiocommunication* (Canada) (la « Loi sur la radiocommunication »), ou de se voir délivrer des licences de distribution de radiodiffusion aux termes de la Loi sur la radiodiffusion, a intégré à ses statuts des dispositions essentiellement similaires à celles qui précèdent pour permettre à ses administrateurs de prendre des décisions concernant l'une quelconque des mesures indiquées précédemment.

En outre, TELUS a des systèmes en place pour contrôler le niveau de propriété canadienne de ses actions ordinaires. Pour les actionnaires inscrits et les actions cotées à la Bourse de Toronto, un système de réservation et de déclaration oblige les souscripteurs non canadiens d'actions ordinaires à obtenir un numéro de réservation de notre agent des transferts et agent chargé de la tenue des registres, Société de fiducie Computershare, et à déclarer s'ils sont canadiens ou non canadiens. Pour ce qui est des actions ordinaires cotées à la Bourse de New York, la propriété non canadienne est contrôlée au moyen du programme « SEG-100 Account » de la Depository Trust & Clearing Corporation. Toutes les actions ordinaires de TELUS détenues par des non-Canadiens doivent être transférées à ce compte (aucune demande de réservation n'est exigée).

La Loi sur les télécommunications a été modifiée en juin 2012 pour supprimer les restrictions relatives à la propriété étrangère qui s'appliquent aux entreprises de télécommunications qui détiennent moins de 10 pour cent du total des produits des activités ordinaires du marché canadien des services de télécommunications. Cette modification a été apportée pour permettre aux entités étrangères de démarrer ou d'acheter des entreprises canadiennes qui détiennent moins de 10 pour cent du total des produits des activités ordinaires du marché canadien des services de télécommunications. Toutefois, étant donné que TELUS et les membres de son groupe dépassent ce seuil de 10 pour cent, nous demeurons assujettis aux restrictions préexistantes concernant les contrôles et la propriété canadienne décrites précédemment. Les exigences en matière de propriété canadienne des détenteurs de licences aux termes de la Loi sur la radiodiffusion demeurent inchangées.

### 7.3 Notations du crédit

Les renseignements suivants concernant nos notes sont fournis puisqu'ils concernent nos coûts de financement, nos liquidités et nos activités. Des renseignements supplémentaires concernant les notations du crédit sont présentés de la *rubrique 7.5 Mesures de la situation de trésorerie et des sources de financement* jusqu'à la *rubrique 7.8 Notations du crédit* du rapport de gestion annuel 2019.

Les notes sont importantes quant à nos coûts d'emprunt et à notre capacité d'obtenir du financement à court terme et à long terme et au coût de ce financement. Les notes sont conçues pour fournir aux investisseurs une mesure indépendante de la qualité du crédit d'une émission de titres et sont des indicateurs de la probabilité de remboursement et de la capacité d'une société de respecter ses engagements financiers relativement à l'obligation notée en conformité avec les modalités de l'obligation notée. Une réduction de la notation actuelle de notre dette par les agences de notation, particulièrement un déclassement à une note inférieure à une note de bonne qualité ou une modification défavorable de la perspective de la note, pourrait avoir une incidence défavorable sur nos coûts de financement et notre accès à des sources de liquidités et de capitaux. Nous croyons que nos notes de bonne qualité, alliées à nos efforts de maintien de relations constructives avec les banques, les investisseurs et les agences de notation, continuent de fournir à TELUS un accès raisonnable aux marchés financiers. De plus, les notes peuvent être importantes pour les clients ou les contreparties lorsque nous livrons concurrence sur certains marchés et que nous cherchons à conclure certaines opérations, dont les opérations mettant en jeu des dérivés négociés hors bourse. En date du 31 décembre 2019, TCI était partie à une convention expirant en décembre 2021 avec une fiducie de titrisation sans lien de dépendance associée à une importante banque de l'annexe I aux termes de laquelle TCI est en mesure de vendre une participation dans certaines de ses créances pouvant atteindre au maximum 500 millions de dollars. TCI est tenue de maintenir une notation de DBRS Ltd. (« DBRS ») d'au moins BB, sinon la fiducie de titrisation pourrait exiger qu'il soit mis fin au programme de vente.

Les agences de notation évaluent régulièrement TELUS et TCI, et leurs notes accordées à notre dette à long terme et à court terme se fondent sur un certain nombre de facteurs, y compris notre santé financière, ainsi que des facteurs qui échappent quelque peu à notre volonté, y compris les conditions touchant l'industrie des télécommunications en général et la situation générale de l'économie. Les notes de la société sont présentées

dans le tableau ci-après. Les notes ne sont pas des recommandations quant à l'achat, la détention ou la vente de titres et ne commentent pas le cours ou l'opportunité d'un titre spécifique pour un investisseur en particulier. En outre, les variations réelles ou anticipées de la note attribuée à un titre auront généralement une incidence sur la valeur marchande de ce titre. Rien ne garantit qu'une note restera en vigueur au cours d'une période donnée ou qu'elle ne sera pas ultérieurement révisée ou retirée entièrement par l'agence de notation.

Sommaire de la notation du crédit	DBRS Ltd.	Standard & Poor's Rating Services	Moody's Investor Services	Fitch Ratings
<b>TELUS Corporation</b>				
Billets	BBB (haut)	BBB+	Baa1	BBB+
Papier commercial	R-2 (haut)	A-2	P-2	–
<b>TELUS Communications Inc.</b>				
Débiteures	BBB (haut)	BBB+	–	BBB+

Agence	Évaluation
<b>DBRS</b>	<p>L'échelle d'évaluation à long terme de DBRS fournit une opinion quant au risque de crédit, soit le risque que l'émetteur omettra de respecter ses obligations financières conformément aux modalités selon lesquelles la créance a été émise. Les notes se fondent sur des facteurs quantitatifs et qualitatifs pertinents à l'émetteur et à l'évaluation relative des créances. Toutes les catégories de note, sauf « AAA » et « D », contiennent aussi des sous-catégories « (haut) » et « (bas) ». L'absence d'un indicateur « (haut) » ou « (bas) » indique que la note se situe dans la moyenne de la catégorie.</p> <p>La note « BBB » indique une qualité de crédit adéquate. La capacité de remboursement des obligations financières est jugée acceptable, mais elle peut être vulnérable aux événements futurs.</p>
<b>S&amp;P</b>	<p>Une note de S&amp;P accordée à une émission est une opinion de nature prospective concernant la solvabilité d'un débiteur relativement à une obligation financière particulière, à une catégorie particulière d'obligations financières ou à un programme financier particulier (y compris des notes accordées aux programmes de billets à moyen terme et aux programmes de papier commercial). Elle prend en considération la solvabilité des cautions, des assureurs ou autres formes de rehaussement du crédit à l'égard de l'obligation et tient compte de la monnaie dans laquelle est libellée l'obligation. L'opinion reflète ce que S&amp;P estime être la capacité du débiteur et sa disposition à remplir ses engagements financiers à mesure qu'ils deviennent exigibles et peut évaluer certaines modalités, dont les garanties additionnelles et la subordination, qui peuvent avoir une incidence sur le paiement final en cas de défaut.</p> <p>Une obligation qui a reçu la note « BBB » démontre des paramètres de protection adéquats. Toutefois, une situation économique défavorable ou l'évolution des circonstances sont plus susceptibles de se traduire par une capacité amoindrie du débiteur à respecter son engagement financier à l'égard de l'obligation.</p> <p>Les notes « AA » à « CCC » peuvent être modifiées par l'ajout d'un indicateur (+) ou (-) pour indiquer la position relative de la note dans les principales catégories.</p>
<b>Moody's</b>	<p>Les notes à long terme sont attribuées par Moody's aux émetteurs ou aux obligations dont la durée initiale est de un an et plus, et tiennent compte à la fois de la probabilité d'un défaut à l'égard des paiements d'une obligation contractuelle et de la perte financière qui serait subie en cas de défaut.</p> <p>Les obligations ayant reçu la note « Baa » sont considérées comme des obligations de qualité intermédiaire et assujetties à un risque de crédit modéré. Elles peuvent ainsi posséder certaines caractéristiques spéculatives.</p> <p>Moody's attribue des indicateurs numériques 1, 2 et 3 à chaque catégorie d'évaluation générique, de « Aa » à « Caa ». L'indicateur 1 désigne un classement dans la partie supérieure de la catégorie d'évaluation générique, l'indicateur 2 désigne un rang intermédiaire et l'indicateur 3 désigne un classement dans la partie inférieure de cette catégorie d'évaluation générique.</p> <p>La perspective est une opinion de Moody's concernant la fluctuation probable d'une note à moyen terme. Une perspective « stable » indique qu'il est peu probable que la note fluctue à moyen terme. Par contre, une perspective « négative », « positive » ou « en développement » signale qu'il est très probable que la note change à moyen terme.</p>

Agence	Évaluation
Fitch	<p>Dans un certain nombre de secteurs d'activité, les entités notées, y compris les sociétés financières et non financières, les entités souveraines et les compagnies d'assurances, reçoivent généralement une note de défaut émetteur (« NDE »). Les NDE expriment la vulnérabilité relative d'une entité au non-respect de ses obligations financières. Le risque de défaut « critique » dont il est tenu compte dans la NDE correspond généralement aux obligations financières dont le non-paiement serait le plus représentatif du manquement auquel cette entité n'a pas remédié. Ainsi, les NDE tiennent également compte de la vulnérabilité relative de l'entité à une faillite, à une mise sous séquestre ou à d'autres concepts similaires, bien que l'agence reconnaisse que les émetteurs peuvent avoir recours de manière préventive à ces mécanismes et qu'elles peuvent alors s'en prévaloir volontairement. Dans l'ensemble, les NDE fournissent un classement ordinal des émetteurs fondé sur l'évaluation faite par l'agence de leur vulnérabilité relative à la défaillance plutôt que sur la projection d'un pourcentage donné de probabilité de défaut.</p> <p>La note « BBB » indique que les attentes en ce qui a trait au risque de défaillance sont actuellement faibles. La capacité de paiement des engagements financiers est jugée adéquate, mais les conditions commerciales ou économiques défavorables sont plus susceptibles de nuire à cette capacité.</p> <p>Les notes peuvent être modifiées par l'ajout d'un indicateur (+) ou (-) pour donner la position relative de la note au sein des catégories d'évaluation principales. Ces indicateurs ne sont pas ajoutés à la catégorie NDE à long terme « AAA » ou à une catégorie NDE à long terme inférieure à « B ».</p>

Au cours des deux dernières années, suivant une pratique répandue, chacune des agences de notation ci-dessus a imputé des frais à TELUS pour ses services de notation, qui comprennent, entre autres, des frais annuels de surveillance de nos titres de créance à long terme et à court terme en circulation, en plus des frais de notation non récurrents imputés à l'émission initiale de titres de créance. Nous nous attendons raisonnablement à continuer d'engager de tels frais dans l'avenir pour les services de notation.

## 8. MARCHÉ POUR LA NÉGOCIATION DES TITRES

### 8.1 Cours et volume

Les actions ordinaires de TELUS sont inscrites à la cote de la Bourse de Toronto sous le symbole « T » et à la cote de la Bourse de New York sous le symbole « TU ». Le cours et le volume des actions pour chaque mois de 2019 sont présentés ci-après.

Mois	Bourse de Toronto – Actions ordinaires*		
	Haut (\$)	Bas (\$)	Volume
Janvier	46,56	44,51	25 187 046
Février	48,24	45,91	19 786 512
Mars	49,85	46,85	28 440 609
Avril	50,61	48,95	20 864 636
Mai	50,79	48,33	21 034 024
Juin	51,22	47,77	23 572 133
Juillet	49,37	47,05	18 667 017
Août	48,50	46,81	19 573 414
Septembre	49,11	46,52	23 213 576
Octobre	48,19	45,69	20 936 944
Novembre	50,65	46,47	22 212 145
Décembre	51,43	49,51	26 531 004

Mois	Bourse de New York – Actions ordinaires*		
	Haut (\$ US)	Bas (\$ US)	Volume
Janvier	35,11	32,70	8 238 175
Février	36,59	34,82	8 062 636
Mars	37,35	35,00	8 323 328
Avril	37,84	36,38	7 557 769
Mai	37,70	35,81	8 001 960
Juin	38,32	35,64	9 751 926
Juillet	37,76	35,63	8 134 209
Août	36,54	35,18	9 157 211
Septembre	37,16	35,11	8 807 237
Octobre	36,84	34,96	10 039 555
Novembre	38,22	35,34	8 350 724
Décembre	38,89	37,39	8 665 970

\* Ne tient pas compte du fractionnement d'actions annoncé le 13 février 2020 et devant prendre effet le 17 mars 2020. Se reporter à la note 28 b) des états financiers annuels consolidés de 2019 intégrés par renvoi.



## 8.2 Ventes antérieures

En 2019, nous avons réalisé quatre placements de titres de créance d'une valeur de 1,0 milliard de dollars, de 500 millions de dollars américains, de 800 millions de dollars et de 1,0 milliard de dollars. Ces placements ont réduit le coût moyen pondéré de notre dette à long terme, le faisant passer de 4,18 pour cent à 3,94 pour cent, et ont prolongé notre durée à l'échéance moyenne, la faisant passer de 12,2 années à 12,8 années, tout en nous offrant une plus grande souplesse dans la gestion et la croissance de notre entreprise.

Se reporter à la *note 26 b) Billets de TELUS Corporation* des états financiers consolidés audités de fin d'exercice 2019 de TELUS Corporation pour plus de précisions sur nos placements de titres de créance antérieurs.

De plus, dans le cours normal des affaires, la société a la capacité d'émettre du papier commercial dont l'échéance est inférieure à 12 mois. Au 31 décembre 2019, la société avait un encours de papier commercial de 1 015 millions de dollars, entièrement libellé en dollars américains (781 millions de dollars américains).

## 9. ADMINISTRATEURS ET MEMBRES DE LA DIRECTION

### 9.1 Nom, occupation et titres détenus

#### Administrateurs

Le nom, la ville de résidence et les fonctions principales des administrateurs de TELUS au 13 février 2020, la date de leur entrée en fonction à ce titre et leur participation aux comités sont indiqués ci-après. Actuellement, le conseil compte 12 administrateurs. Chacun d'eux a été élu lors de l'assemblée générale annuelle de TELUS le 9 mai 2019. Le mandat de chaque administrateur prend fin immédiatement avant l'élection des administrateurs à la prochaine assemblée générale annuelle, le 10 mai 2020. La candidature de chaque administrateur a toutefois été soumise aux fins de sa réélection à la prochaine assemblée générale annuelle.

<b>Administrateurs de TELUS</b> (Nom et ville de résidence)	<b>Administrateur</b> <b>depuis</b>	<b>Fonctions principales</b>
R.H. (Dick) Auchinleck Victoria (Colombie-Britannique)	2003	Président du conseil, TELUS Corporation
Raymond T. Chan <sup>2, 4</sup> Vancouver (Colombie-Britannique)	2013	Administrateur de sociétés
Stockwell Day <sup>3, 4 – président</sup> Vancouver (Colombie-Britannique)	2011	Fondateur, Stockwell Day Connex
Lisa de Wilde <sup>3, 4</sup> Toronto (Ontario)	2015	Administratrice de sociétés
Darren Entwistle Vancouver (Colombie-Britannique)	2000	Président et chef de la direction, TELUS Corporation
Mary Jo Haddad <sup>2 – présidente</sup> Oakville (Ontario)	2014	Fondatrice et présidente, MJH & Associates (services de conseils en leadership stratégique et en soins de santé)
Kathy Kinloch <sup>2, 3</sup> Vancouver (Colombie-Britannique)	2017	Présidente, British Columbia Institute of Technology
Christine Magee <sup>1</sup> Toronto (Ontario)	2018	Cofondatrice et présidente du conseil, Sleep Country Canada
John Manley <sup>3 – président, 4</sup> Ottawa (Ontario)	2012	Conseiller d'affaires principal, Bennett Jones LLP
David Mowat <sup>1 – président</sup> Edmonton (Alberta)	2016	Administrateur de sociétés
Marc Parent <sup>1, 2</sup> Montréal (Québec)	2017	Président et chef de la direction, CAE Inc.
Denise Pickett <sup>1</sup> Toronto (Ontario)	2018	Présidente du groupe des services mondiaux, American Express

1 Membre du comité d'audit

2 Membre du comité des ressources humaines et de la rémunération

- 3 Membre du comité de gouvernance
- 4 Membre du comité de retraite

Tous les administrateurs de TELUS ont occupé les fonctions principales mentionnées précédemment ou un poste de haute direction auprès de la même société ou entreprise, de membres du même groupe ou de sociétés ou d'entreprises remplacées, au cours des cinq dernières années, à l'exception des candidats suivants : David Mowat a été président et chef de la direction d'ATB Financial de juin 2007 à juin 2018; Ray Chan a été président du conseil de Baytex Energy Corp de 2014 à 2018 et administrateur indépendant principal de 2018 à 2019; Christine Magee a été présidente de Sleep Country Canada de 1994 à 2014; John Manley a été président et chef de la direction du Conseil canadien des affaires de 2010 à 2018; et Lisa de Wilde a été chef de la direction de l'Office de la télécommunication éducative de l'Ontario (TVO) de 2005 à 2019.

### **Membres de la haute direction**

Le nom, la ville de résidence ainsi que le poste et les fonctions principales des membres de la haute direction de TELUS en date du 13 février 2020 sont indiqués ci-après.

#### **Membre de la haute direction de TELUS**

(Nom et ville de résidence)

#### **Poste auprès de TELUS**

Darren Entwistle Vancouver (Colombie-Britannique)	Président et chef de la direction
Doug French Vancouver (Colombie-Britannique)	Vice-président à la direction et chef des services financiers
Navin Arora Calgary (Alberta)	Président, TELUS Solutions d'affaires
Tony Geheran Vancouver (Colombie-Britannique)	Vice-président à la direction et chef des services aux clients
François Gratton Montréal (Québec)	Vice-président à la direction, président de groupe et président du conseil de TELUS Québec
Stephen Lewis Vancouver (Colombie-Britannique)	Premier vice-président et trésorier
Zainul Mawji Edmonton (Alberta)	Présidente, Solutions résidentielles et Solutions aux PME
Sandy McIntosh Toronto (Ontario)	Vice-présidente à la direction, Personnes et culture, et chef des Ressources humaines
Jim Senko Toronto (Ontario)	Président, Solutions mobiles
Eros Spadotto Oakville (Ontario)	Vice-président à la direction, Stratégie de technologie et transformation de l'entreprise
Andrea Wood Toronto (Ontario)	Chef des services juridiques et de la gouvernance

Tous les membres de la haute direction de TELUS exercent leurs fonctions ou ont exercé d'autres fonctions au sein de la société depuis au moins cinq ans.

### **Actions de TELUS détenues par des administrateurs et des membres de la haute direction**

Au 11 février 2020, les administrateurs et les membres de la haute direction de TELUS, en tant que groupe, étaient les propriétaires réels, directement ou indirectement, de 605 174 actions ordinaires\*, ce qui représentait environ 0,10 pour cent des actions ordinaires en circulation, ou exerçaient un contrôle ou une emprise sur de telles actions.

### **9.2 Interdiction d'opérations sur valeurs, faillites, pénalités et sanctions**

Pour la période de 10 ans terminée le 13 février 2020, nous n'avons connaissance d'aucun cas où un administrateur ou un dirigeant actuel de TELUS a été administrateur ou dirigeant de tout autre émetteur qui, alors que cet administrateur ou ce dirigeant était en fonction, ou dans l'année suivant la fin des fonctions de cette personne à ce titre, a fait faillite ou a fait une proposition en vertu de quelque loi en matière de faillite ou

\* Ne tient pas compte du fractionnement d'actions annoncé le 13 février 2020 et devant prendre effet le 17 mars 2020. Se reporter à la note 28 b) des états financiers annuels consolidés de 2019 intégrés par renvoi.

d'insolvabilité ou a fait l'objet de poursuites en justice ou en a entamées, a conclu des arrangements ou des concordats avec des créanciers ou a eu un séquestre, un administrateur séquestre ou un syndic assigné pour détenir ses biens.

Pour la période de 10 ans terminée le 13 février 2020, nous n'avons connaissance d'aucun cas où un administrateur ou un dirigeant actuel de TELUS a été administrateur, chef de la direction ou chef des finances de tout autre émetteur qui, alors que cet administrateur ou ce dirigeant était en fonction, a fait l'objet d'une interdiction d'effectuer une opération sur valeurs ou d'une interdiction semblable ou a été visé par pareille interdiction après que l'administrateur ou dirigeant eut cessé d'être administrateur, chef de la direction ou chef des finances en raison d'un événement survenu pendant que cette personne était en fonction ou a fait l'objet d'une interdiction empêchant la société d'obtenir une dispense en vertu des lois sur les valeurs mobilières pour une période de plus de 30 jours consécutifs.

## 10. POURSUITES ET APPLICATION DE LA LOI

Les poursuites sont décrites à la *rubrique 10.16 Litiges et questions d'ordre juridique* du rapport de gestion annuel 2019 et à la *note 29 a) Réclamations et poursuites* des états financiers consolidés de la société pour l'exercice clos le 31 décembre 2019.

De temps à autre, dans le cours normal des affaires, la société et ses filiales se voient imposer des droits ou des amendes par des autorités en valeurs mobilières relativement à des questions d'ordre administratif, notamment des dépôts ou des déclarations en retard, qui peuvent être considérés comme des pénalités ou des sanctions conformément à la réglementation canadienne en valeurs mobilières, mais qui sont, individuellement ou globalement, négligeables pour la société. En outre, la société et ses filiales sont assujetties à de nombreuses autorités en valeurs mobilières partout dans le monde et les frais, les pénalités administratives, les ententes de règlement et les sanctions peuvent être classées de façon différente par chaque organisme de réglementation. Toutefois, au cours du dernier exercice, la société n'a pas connaissance d'avoir fait l'objet i) d'une amende ou sanction infligée par un tribunal en vertu de la législation en valeurs mobilières ou par une autorité en valeurs mobilières; ii) d'une amende ou sanction infligée par un tribunal ou un organisme de réglementation et qui serait vraisemblablement considérée comme importante par un investisseur raisonnable ayant à prendre une décision d'investissement; ou iii) d'un règlement amiable conclu par nous devant un tribunal en vertu de la législation en valeurs mobilières ou avec une autorité en valeurs mobilières.

## 11. MEMBRES DE LA DIRECTION ET AUTRES PERSONNES INTÉRESSÉS DANS DES OPÉRATIONS IMPORTANTES

À notre connaissance, il n'y avait aucun administrateur, ni aucun membre de la haute direction, ni aucune personne ayant des liens avec eux ou faisant partie du même groupe qu'eux qui avait des intérêts importants dans une opération survenue au cours des trois derniers exercices ou au cours de l'exercice courant qui a eu un effet important sur nous ou qui pourrait raisonnablement avoir un effet important sur nous.

## 12. AGENT DES TRANSFERTS ET AGENT CHARGÉ DE LA TENUE DES REGISTRES

Notre agent des transferts et agent chargé de la tenue des registres est la Société de fiducie Computershare du Canada. Computershare conserve les registres de la société au 600, 530 - 8th Avenue SW, Calgary (Alberta) T2P 3S8.

## 13. CONTRATS IMPORTANTS

TCI était partie à une convention triennale (échéant le 31 décembre 2021) avec une fiducie de titrisation sans lien de dépendance liée à une grande banque 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 maximum de 500 millions de dollars. TCI est tenue de conserver la note que lui attribue DBRS Ltd. à au moins BB, sans quoi la fiducie de titrisation peut exiger qu'il soit mis fin au programme de vente. La note exigée a été dépassée pendant la durée de la convention.

TELUS a conclu avec un consortium d'institutions financières une facilité de crédit non garantie de 2,25 milliards de dollars de cinq ans (la « facilité de crédit de 2018 ») qui arrivera à échéance en mai 2023. La facilité de crédit de 2018 peut être utilisée aux fins générales de la société, notamment à titre de sûreté pour le papier commercial. Les modalités importantes de la facilité de crédit de 2018 sont essentiellement les mêmes que celles de la facilité de crédit antérieure de TELUS, sauf en ce qui concerne la prolongation de sa durée jusqu'en mai 2023.

En 2019, TELUS a également conclu des contrats importants dans le cadre des financements suivants :

- Le 3 avril 2019, TELUS a émis des billets à 3,30 % de série CY échéant le 2 mai 2029 d'un capital global de 1 milliard de dollars.

- Le 28 mai 2019, TELUS a émis des billets à 4,30 % échéant le 15 juin 2049 d'un capital global de 500 millions de dollars américains.
- Le 2 juillet 2019, TELUS a émis des billets à 2,75 % de série CZ échéant le 8 juillet 2026 d'un capital global de 800 millions de dollars.
- Le 16 décembre 2019, TELUS a réalisé deux placements de titres de créance : 1) un placement de billets à 3,15 % de série CAA échéant le 19 février 2030 d'un capital de 600 millions de dollars; et 2) un placement de billets à 3,95 % de série CAB échéant le 16 février 2050 d'un capital de 400 millions de dollars.

L'acte de fiducie et l'acte complémentaire applicables concernant ces billets ont été déposés sur SEDAR au [www.sedar.com](http://www.sedar.com) et sur EDGAR au [www.sec.gov](http://www.sec.gov). Les modalités de l'acte de fiducie sont décrites dans notre prospectus simplifié préalable de base définitif daté du 17 mai 2018 et dans le prospectus simplifié préalable de base renouvelé daté du 19 juillet 2019. Les modalités des divers billets émis en 2019 et de l'acte complémentaire applicable sont celles décrites dans les suppléments de prospectus datés du 29 mars, du 22 mai, du 26 juin et du 11 décembre 2019. Le prospectus préalable de base daté du 17 mai 2018, l'acte de fiducie pertinent, le supplément de prospectus daté du 22 mai 2019 et l'acte supplémentaire connexe ont été déposés en tant que parties intégrantes d'une déclaration d'inscription suivant le formulaire F-10 déposée auprès de la Securities and Exchange Commission des États-Unis (numéro de dossier à la Commission : 333-224895).

Le 5 décembre 2019, TELUS International (Cda) Inc. (« TELUS International ») à titre d'acquiesseuse, et TELUS Communications Inc., à titre de caution, ont conclu une convention de vente et d'achat (dans sa version modifiée le 30 janvier 2020, la « CVA ») avec Triple C Institutional Holding SA, Sunshine MEP Beteiligungs GmbH & Co. KG et trois particuliers (dont deux sont membres de la haute direction du groupe Competence Call Centre), à titre de vendeurs (collectivement, les « vendeurs »), et Triple C Holding SARL, à titre de société cible (la « société cible »), relativement à l'acquisition de la totalité des actions de la société cible (la société de portefeuille du groupe Competence Call Center) et d'un prêt aux actionnaires de la société cible pour un total d'environ 915 millions d'euros (environ 1,3 milliard de dollars canadiens), composé de titres de créance et de titres de capitaux propres et sous réserve des rajustements de clôture habituels. La clôture de l'acquisition a eu lieu le 31 janvier 2020. Le prix d'achat total payé à la clôture s'est élevé à 779 685 793,66 d'euros et, en plus, 125 579 633,78 d'euros ont été payés pour régler les dettes du groupe Competence Call Centre engagées aux termes d'une entente de facilités de crédit. Les particuliers qui faisaient partie de la haute direction de la société cible ont réinvesti une partie de leur produit dans des actions de TELUS International dans le cadre d'une convention de souscription distincte. TELUS International et les vendeurs ont fait certaines déclarations, donné certaines garanties et pris certains engagements dans le cadre de la CVA. Un exemplaire de la CVA et de sa modification ont été déposés sur SEDAR ([www.sedar.com](http://www.sedar.com)) et sur EDGAR ([www.sec.gov](http://www.sec.gov)).

## 14. INTÉRÊTS DES EXPERTS

Deloitte S.E.N.C.R.L./s.r.l., comptables professionnels agréés, est l'auditeur de la société et est indépendant de la société au sens des règles de déontologie des Chartered Professional Accountants de la Colombie-Britannique.

## 15. COMITÉ D'AUDIT

Le comité d'audit de la société appuie le conseil dans ses fonctions de surveillance de l'intégrité de notre information comptable et financière, des contrôles internes et des contrôles de divulgation de l'information de la société, de la conformité de la société avec les exigences juridiques et réglementaires, de l'application du code de déontologie de la société, du dépôt en temps voulu de l'information requise auprès des autorités de réglementation, de l'indépendance et du rendement de nos auditeurs externes et internes, de la gestion de nos risques, de notre solvabilité, de nos plans à l'égard de notre trésorerie, de notre politique financière et de la procédure suivie à l'égard des dénonciations et des plaintes que nous recevons. Un exemplaire du mandat du comité d'audit est joint à l'annexe A de la présente notice annuelle.

Le comité d'audit est actuellement composé des personnes suivantes : David Mowat (président), Christine Magee, Marc Parent et Denise Pickett. Chaque membre du comité d'audit est indépendant et possède des compétences financières, selon la définition de ces termes dans le Règlement 52-110 sur le comité d'audit, et le conseil a établi que David Mowat est un expert financier répondant aux besoins d'un comité d'audit et qu'il possède l'expertise comptable ou liée à la gestion financière nécessaire. Le texte qui suit présente la formation et l'expérience des membres du comité d'audit de TELUS utiles à l'exercice de leurs fonctions au sein du comité.

**David Mowat** est président du comité d'audit. Il a été président et chef de la direction d'ATB Financial de juin 2007 à juin 2018. Auparavant, il a été chef de la direction de la Vancouver City Savings Credit Union, de 2000 à 2007. En 2015, il a été nommé président du comité d'examen du régime de redevances de l'Alberta (Alberta Royalty Review panel). David est titulaire d'un baccalauréat en commerce de la University of British Columbia. En 2015, il a

reçu un baccalauréat honorifique en administration des affaires du Southern Alberta Institute of Technology et en 2017, un doctorat honorifique en droit de la University of Alberta.

**Christine Magee** est cofondatrice et présidente du conseil d'administration de Sleep Country Canada, société qu'elle a cofondée en 1994. De 1982 à 1994, elle a occupé des postes à la Banque Nationale du Canada et à la Banque Continentale du Canada. Christine est titulaire d'un baccalauréat spécialisé en administration des affaires de l'Université Western Ontario et est titulaire d'un doctorat honorifique de l'Université Ryerson.

**Marc Parent** est président et chef de la direction de CAE Inc., poste qu'il occupe depuis octobre 2009. Auparavant, il a occupé plusieurs postes de direction depuis qu'il s'est joint à CAE en février 2005, notamment le poste de président de Groupe, Produits de simulation et Formation militaire et Services associés, et celui de vice-président exécutif et chef de l'exploitation. Il cumule plus de 30 années d'expérience dans l'industrie aéronautique, ayant auparavant occupé des postes au sein de Canadair et de Bombardier aéronautique au Canada et aux États-Unis. Marc est titulaire d'un diplôme en ingénierie de l'École Polytechnique de Montréal et est diplômé du programme de perfectionnement des cadres de la Harvard Business School. Il s'est également vu décerner un doctorat honorifique de l'École Polytechnique de Montréal.

**Denise Pickett** est présidente, groupe des services mondiaux, d'American Express depuis septembre 2019. De 1992 à aujourd'hui, elle a gravi les échelons au sein d'American Express. Elle a été directrice nationale d'American Express Canada, et présidente et chef de la direction de la Banque Amex du Canada. Denise a ensuite déménagé aux États-Unis, où elle a occupé jusqu'à tout récemment le poste de présidente d'American Express OPEN, la division des petites entreprises, puis celui de présidente des services aux consommateurs aux États-Unis et, tout dernièrement, celui de chef de la gestion des risques d'American Express. Denise est titulaire d'une maîtrise en administration des affaires spécialisée en marketing de la Schulich School of Business de l'Université York ainsi que d'un baccalauréat ès sciences (avec distinction) de l'Université de Toronto.

#### Services d'audit, services reliés à l'audit et services non reliés à l'audit

Le comité d'audit de TELUS doit préalablement approuver toute demande de services d'audit qui ne sont pas interdits, de services reliés à l'audit et de services non reliés à l'audit, que l'auditeur externe de TELUS et les sociétés membres de son groupe fournissent à TELUS. À ces fins, nous avons mis en œuvre une procédure selon laquelle toute demande de services faisant appel à l'auditeur externe est acheminée au vice-président, Gestion des risques et auditeur en chef afin qu'il confirme que les services demandés constituent des services non interdits et qu'il vérifie l'existence de motifs commerciaux convaincants à l'appui de la demande. Si la demande est acceptée, elle est alors transmise au chef des services financiers pour un examen supplémentaire. Dans l'attente de la confirmation du chef des services financiers, la demande est acheminée au comité d'audit afin qu'il en fasse l'étude et l'analyse et qu'il y donne son autorisation au préalable ou qu'il la rejette à l'occasion de sa prochaine réunion trimestrielle prévue. Si la demande est urgente, elle est transmise au président du comité d'audit afin qu'il en fasse l'étude et l'analyse et qu'il y donne son autorisation au préalable ou qu'il la rejette au nom du comité d'audit (l'ensemble du comité devant réexaminer cette décision lors de la prochaine réunion trimestrielle prévue). Pendant l'année, le comité d'audit contrôle l'état des dépenses réelles par rapport à celles qui ont été approuvées pour chacune des demandes qui ont été autorisées.

Le tableau qui suit présente un résumé de la facturation établie par Deloitte S.E.N.C.R.L./s.r.l. (« Deloitte ») à titre d'auditeur externe de TELUS pour chacun des exercices clos les 31 décembre 2019 et 2018.

Type de services fournis	Exercice clos le 31 décembre 2019		Exercice clos le 31 décembre 2018	
	en millions de \$	%	en millions de \$	%
Audit <sup>1</sup>	2,776	38,7	2,622	44,4
Services liés à l'audit <sup>2</sup>	4,038	56,4	3,057	51,8
Services fiscaux <sup>3</sup>	0,060	0,8	0,207	3,5
Tous les autres services <sup>4</sup>	0,296	4,1	0,015	0,3
<b>Total</b>	<b>7,170</b>	<b>100,0</b>	<b>5,901</b>	<b>100,0</b>

1 Comprend les honoraires des services rendus par Deloitte qui concernent l'audit et l'examen de nos états financiers. Le sous-total de l'exercice antérieur a été reclassé pour être conforme à la présentation adoptée au cours de l'exercice actuel.

2 Comprend les honoraires liés aux audits et aux examens de filiales, aux rapports de contrôle des services d'organisation, aux audits relatifs aux régimes de retraite et aux services de traduction qui ne font pas partie des honoraires d'audit. Le sous-total de l'exercice antérieur a été reclassé pour être conforme à la présentation adoptée au cours de l'exercice actuel. Les honoraires des services liés à l'audit en 2018 ont été reclassés pour exclure les droits accreditifs de 43 659 \$ versés au CCRC.

3 Se rapporte aux honoraires liés à la conformité fiscale, à l'obtention de conseils en matière de fiscalité et à la planification fiscale.

4 Comprend les honoraires des services rendus par Deloitte qui ne sont pas rendus à l'occasion de l'audit ou de l'examen de nos états financiers, comme le *Human Capital Consulting Engagement and Diversity Benchmarking* (2019) et le *Telecom pricing gazette* (2017/2018).



## 16. INFORMATIONS SUPPLÉMENTAIRES

Des renseignements supplémentaires concernant TELUS peuvent être obtenus sur SEDAR, à l'adresse [sedar.com](http://sedar.com) et sur EDGAR, à l'adresse [sec.gov](http://sec.gov). La circulaire d'information de TELUS relativement à l'assemblée annuelle qui se tiendra le 10 mai 2020 renfermera des informations supplémentaires portant notamment sur la rémunération des administrateurs et des dirigeants et les titres autorisés en vue de leur émission aux termes de plans d'avantages sur capitaux propres. Les états financiers consolidés de la société et le rapport de gestion pour l'exercice clos le 31 décembre 2019 renferment des informations financières supplémentaires. Il est également possible d'obtenir tous les renseignements précédents sur le site [telus.com](http://telus.com).

## **ANNEXE A : MANDAT DU COMITÉ D'AUDIT**

Le conseil a créé un comité d'audit (le « comité ») afin qu'il appuie le conseil dans ses fonctions de surveillance de l'intégrité de l'information comptable et financière de la société, des contrôles internes et des contrôles de divulgation de l'information de la société, de la conformité de la société avec les exigences juridiques et réglementaires, de l'application du code d'éthique et de conduite de la société, du dépôt en temps voulu de l'information requise auprès des autorités de réglementation, de l'indépendance et du rendement des auditeurs externes et internes de la société, du recensement et de la gestion des risques de la société, de la solvabilité de la société, de ses plans à l'égard de sa trésorerie, de sa politique financière et de la procédure suivie à l'égard des dénonciations et des plaintes reçues par la société.

### **1. MEMBRES**

- 1.1 Le comité sera composé d'au moins trois membres, dont le président du comité. Le conseil, à la recommandation du comité de gouvernance, nommera et révoquera les membres du comité aux termes d'un vote majoritaire. Les membres siégeront au comité au gré du conseil.
- 1.2 Le conseil, à la recommandation du comité de gouvernance, nommera le président du comité à partir des membres du comité et aux termes d'un vote majoritaire. Le président du comité restera en poste au gré du conseil.
- 1.3 Tous les membres du comité seront des administrateurs indépendants.
- 1.4 Tous les membres du comité auront des compétences financières, selon la définition de ce terme dans les lois sur les valeurs mobilières applicables et dans les normes des marchés boursiers sur lesquels les titres de la société sont inscrits.
- 1.5 Au moins un membre du comité sera un expert financier du comité d'audit et au moins un membre du comité possédera une expertise comptable ou liée à la gestion financière, selon la définition de ces termes dans les lois sur les valeurs mobilières applicables.

### **2. RÉUNIONS**

- 2.1 Le comité tiendra au moins une réunion par trimestre et selon un autre horaire si cela est nécessaire. Tout membre du comité peut convoquer des réunions du comité.
- 2.2 Tous les administrateurs, y compris ceux qui sont membres de la direction, peuvent assister aux réunions du comité à condition que, toutefois, aucun d'eux n'ait le droit de voter à de telles réunions et qu'il ne soit pas inclus au quorum du comité s'il n'est pas membre du comité.
- 2.3 Malgré l'article 2.2 qui précède, le comité tiendra, à chaque réunion régulière, une session à huis clos avec les auditeurs externes et une session distincte avec les auditeurs internes, et une session à huis clos, sans la présence de la direction ou des directeurs généraux. Le comité peut cependant, s'il le juge approprié, tenir des sessions à huis clos en présence des membres de la direction.
- 2.4 Le chef de la gouvernance ou la personne désignée pour le remplacer agira à titre de secrétaire du comité.
- 2.5 Le comité présentera des rapports au conseil sur ses réunions et chaque membre du conseil pourra consulter les procès-verbaux des réunions du comité, que l'administrateur soit membre ou non du comité.
- 2.6 Les auditeurs externes de la société seront avisés de chaque réunion du comité et peuvent convoquer une réunion du comité en avisant le président du comité d'une telle demande.

### **3. QUORUM**

Le quorum nécessaire pour la marche des affaires aux réunions du comité sera la majorité des membres du comité. Le quorum, une fois établi, le restera, même si des membres du comité quittent la réunion avant la fin.

### **4. TÂCHES**

Par les présentes, le conseil délègue au comité les tâches suivantes à exécuter pour le conseil et en son nom :

#### **4.1 Information financière**

Avant la divulgation de l'information au public, le comité examinera les documents suivants et fera des recommandations au conseil et, le cas échéant, aux conseils des filiales de la société qui sont des émetteurs assujettis, à des fins d'approbation :

- a) les états financiers annuels consolidés et audités ainsi que les états financiers intermédiaires consolidés et non audités de la société et ceux de ses filiales qui sont des émetteurs assujettis, selon la définition qu'en donnent les lois sur les valeurs mobilières applicables;
- b) les rapports de gestion annuels et intermédiaires sur la situation financière et les résultats d'exploitation de la société et ceux de ses filiales qui sont des émetteurs assujettis, selon la définition qu'en donnent les lois sur les valeurs mobilières applicables;
- c) les communiqués et les indications sur les bénéfices, le cas échéant;

- d) tous les autres documents financiers importants de divulgation de l'information de la société et ceux de ses filiales qui sont des émetteurs assujettis, y compris les prospectus, les communiqués comportant des résultats financiers et la notice annuelle.

#### **4.2 Auditeurs externes**

Les auditeurs externes font rapport directement au comité et le comité voit aux tâches suivantes :

- a) nommer les auditeurs externes, sous réserve de l'approbation des actionnaires, et fixer leur rémunération;
- b) procéder à un examen annuel des auditeurs externes;
- c) superviser le travail des auditeurs externes, examiner et approuver leur plan d'audit annuel, y compris la portée de l'audit qui sera effectué et le degré de coordination entre les plans des auditeurs externes et internes;
- d) engager des discussions avec les auditeurs internes, les auditeurs externes et la direction sur la pertinence et l'efficacité des contrôles de communication de l'information et des contrôles internes à l'égard de la communication de l'information financière de la société et obtenir des recommandations pour l'amélioration de ces contrôles ou de certains domaines où de nouveaux contrôles ou des contrôles ou des procédures plus détaillés sont souhaitables. Une attention particulière sera portée à la pertinence des contrôles internes pour prévenir ou découvrir tout paiement, toute opération ou procédure qui pourrait être jugé illégal ou par ailleurs inapproprié;
- e) tenir des réunions, sur une base régulière, avec les auditeurs externes sans la présence de la direction et leur demander de présenter un rapport sur tout désaccord important avec la direction en ce qui a trait à la communication de l'information financière, la résolution de ces désaccords et sur toute restriction imposée par la direction sur la portée et l'étendue des audits effectués par les auditeurs externes;
- f) approuver au préalable tous les services d'audit, les services liés à l'audit et les services non liés à l'audit qui sont fournis à la société ou à une de ses filiales par les auditeurs externes (et les sociétés membres de leur groupe), conformément aux lois sur les valeurs mobilières applicables; le comité peut aussi déléguer à un membre du comité le pouvoir d'approuver au préalable les services d'audit, les services liés à l'audit ou les services non liés à l'audit, à la condition qu'un rapport soit présenté au comité à cet égard à la première réunion prévue du comité suivant cette approbation au préalable;
- g) évaluer chaque année les compétences, l'expérience, les ressources et le rendement dans son ensemble de l'équipe des auditeurs externes et, le cas échéant, recommander au conseil la cessation de leurs fonctions ou la rotation de l'associé en audit responsable;
- h) au moins une fois l'an, obtenir et examiner un rapport des auditeurs externes décrivant : les procédures de contrôle de la qualité interne du cabinet; les questions importantes soulevées par le dernier examen du contrôle de la qualité interne ou par le contrôle du cabinet par des homologues ou par toute enquête gouvernementale ou enquête d'autorités professionnelles au cours des cinq exercices précédents relativement à un ou plusieurs audits indépendants exécutés par le cabinet; les mesures prises pour traiter de ces questions et tous les liens entre les auditeurs externes et la société;
- i) chaque année, ou plus souvent au besoin, évaluer et confirmer l'indépendance, l'objectivité et l'esprit critique des auditeurs externes et exiger de ceux-ci qu'ils fassent parvenir au comité un rapport annuel concernant leur indépendance, rapport devant contenir de l'information concernant toutes les missions (et les frais qui y sont liés) que leur a confiés la société et les liens pouvant avoir un effet sur l'objectivité et l'indépendance des auditeurs externes;
- j) exiger des auditeurs externes qu'ils fassent parvenir au comité une attestation annuelle écrite indiquant que les actionnaires, représentés par le conseil et par le comité, sont leurs principaux clients;
- k) examiner les lettres postérieures à l'audit et les lettres de recommandations contenant les recommandations des auditeurs externes et la réponse de la direction;
- l) passer en revue les rapports des auditeurs externes;
- m) approuver au préalable l'engagement d'employés ou d'anciens employés des auditeurs actuels ou précédents, conformément aux lois sur les valeurs mobilières et aux politiques de TELUS qui s'appliquent.

#### **4.3 Auditeurs internes**

Les auditeurs internes feront rapport sur le plan fonctionnel au comité et sur le plan administratif, au chef des services financiers. Le comité devra :

- a) examiner et approuver la décision de la direction quant à la nomination de l'auditeur en chef interne, sa cessation d'emploi ou son remplacement;
- b) examiner et étudier les objectifs de rendement annuel, l'évaluation du rendement et le régime de rémunération de l'auditeur en chef interne;
- c) superviser le travail des auditeurs internes, y compris l'examen et l'approbation du plan d'audit interne annuel et des modifications qui y sont apportées;

- d) examiner le rapport des auditeurs internes sur l'état des constatations importantes des auditeurs internes, leurs recommandations et la réponse de la direction et examiner tout autre rapport des auditeurs internes;
- e) passer en revue la portée des responsabilités et de l'efficacité de l'équipe d'audit interne, ses liens hiérarchiques, ses activités, sa structure organisationnelle et ses ressources, son indépendance à l'égard de la direction, ses références professionnelles et sa relation de travail avec les auditeurs externes;
- f) examiner et approuver le mandat d'audit interne et les mises à jour de celui-ci au moins une fois tous les deux ans.

Les auditeurs internes feront leur rapport relativement à leurs activités au comité, sur une base trimestrielle, et auront également un accès direct au président du comité lorsqu'ils le jugeront nécessaire.

#### **4.4 Dénonciations et traitement des plaintes en matière de déontologie et de contrôles internes**

Le comité devra s'assurer que la société a mis en place les procédures adéquates :

- a) concernant la réception, la conservation et le traitement des plaintes reçues par la société au sujet de la comptabilité, des contrôles comptables internes ou de l'audit;
- b) concernant l'envoi confidentiel, sous le couvert de l'anonymat, par les salariés de la société, de préoccupations touchant des points discutables en matière de comptabilité ou d'audit.

Le chef de la direction, le chef des services financiers ou l'auditeur en chef présentera des rapports au comité sur toute fraude, importante ou non, qui engage des membres de la direction ou d'autres salariés ayant un rôle important à jouer dans les contrôles internes de la société, et le comité examinera ces rapports. Si le nom du chef de la direction, du chef des services financiers ou de l'auditeur en chef est mentionné dans une plainte, le directeur de la déontologie s'adressera directement au président du comité.

Le comité passera en revue :

- a) une fois l'an, avec le comité des ressources humaines et de la rémunération, le code d'éthique et de conduite et les modifications importantes s'y rapportant, et fera des recommandations au conseil aux fins d'approbation;
- b) les rapports trimestriels portant sur les violations en matière de déontologie, y compris en ce qui concerne les contrôles internes sur l'information financière ou les cas de fraude impliquant des membres de la direction ou d'autres employés qui jouent un rôle quant aux contrôles internes sur l'information financière de la société.

L'auditeur en chef présentera des rapports au comité sur les résultats des enquêtes sur les dénonciations et sur les plaintes en matière de déontologie et de contrôles internes, et le comité étudiera ces rapports.

#### **4.5 Comptabilité et gestion financière**

Le comité examinera :

- a) avec la direction et les auditeurs externes, les principales méthodes comptables de la société, y compris l'effet de méthodes comptables et des estimations, des risques et des jugements de rechange clés qui pourraient avoir un effet important sur les résultats financiers et s'ils doivent ou non être intégrés dans le rapport de gestion;
- b) les nouvelles questions comptables et l'effet qu'elles peuvent avoir sur la communication de l'information financière de la société;
- c) les jugements, les hypothèses et les estimations d'importance présentés par la direction dans la préparation des états financiers;
- d) l'évaluation par les auditeurs internes ou externes des systèmes de contrôles internes de la direction et la réponse de la direction aux faiblesses relevées;
- e) l'évaluation effectuée par la direction de la pertinence et de l'efficacité de la conception et du fonctionnement des contrôles de divulgation de l'information et des contrôles internes de la société en ce qui a trait à la communication de l'information financière;
- f) les audits se rapportant aux observations de la direction sur l'efficacité et le rendement de projets, de processus, de programmes ou de services déterminés;
- g) l'approche de la direction pour la sauvegarde des biens, des données et des systèmes d'information de la société, la pertinence de la dotation à l'égard des fonctions financières clés et leurs projets d'amélioration;
- h) les études effectuées de manière provisoire à l'interne et celles qui sont effectuées après la réalisation des grands projets d'investissement de capitaux.

#### **4.6 Solvabilité, plans à l'égard de la trésorerie et politique financière**

Le comité, avec la direction, examinera :

- a) les politiques financières de la société et la conformité avec de telles politiques;
- b) la solvabilité de la société;
- c) la liquidité de la société;
- d) d'importantes questions en matière de trésorerie, y compris les plans financiers.

#### 4.7 Questions juridiques et réglementaires

Le comité examinera :

- a) avec la direction, les auditeurs externes et les conseillers juridiques, tout litige, toute réclamation ou toute autre éventualité, y compris les avis de cotisation, qui pourrait avoir un effet important sur la situation financière ou les résultats d'exploitation de la société;
- b) une fois l'an, les liens de la direction avec les autorités de réglementation et sa conformité avec leurs exigences ainsi que l'exactitude des dépôts de l'information requise auprès des autorités de réglementation, et ce, en temps voulu;
- c) les rapports trimestriels provenant du chef de la gouvernance sur le respect des lois et des règlements;
- d) les rapports trimestriels du vice-président et chef des données et du Bureau des relations de confiance (« chef du Bureau la conformité ») portant sur les activités liées à la conformité avec les lois et les règlements et la protection de la vie privée;
- e) la politique de lutte contre la corruption et recommandera toute modification importante à y apporter au conseil aux fins d'approbation.

#### 4.8 Gestion des risques

Le comité :

- a) examinera les rapports relatifs à l'évaluation annuelle des risques de la société et les mises à jour qui y sont apportées;
- b) sauf dans la mesure où le conseil se réserve cette responsabilité ou l'a déléguée à un autre comité du conseil, examinera la mise en œuvre par la direction des politiques et des procédures sur les risques et évaluera la pertinence et l'exhaustivité de ces politiques et procédures;
- c) étudiera les rapports relatifs à la sécurité;
- d) étudiera les rapports sur la gestion des risques financiers, y compris l'exposition à des dérivés et les politiques afférentes;
- e) étudiera les rapports sur la gestion des risques fiscaux et la gouvernance;
- f) étudiera les rapports sur la planification de la continuité des activités et de reprise après sinistre de la société et sur la surveillance des risques ou des menaces externes pour la société;
- g) examinera d'autres questions traitant de la gestion des risques que de temps à autre le comité peut juger souhaitable ou que le conseil peut spécifiquement demander.

#### 4.9 Autres

Le comité examinera :

- a) les dépenses du président du conseil;
- b) les opérations importantes avec des parties apparentées et les conflits d'intérêts actuels et éventuels pouvant en découler afin de vérifier leur bien-fondé et si la divulgation de l'information est appropriée;
- c) les politiques en matière de divulgation de l'information de la société et transmettra toute recommandation visant des modifications importantes au conseil;
- d) et évaluera, au moins une fois l'an, la pertinence de ce mandat et le rendement du comité et il transmettra son évaluation et toute recommandation visant des modifications au comité de gouvernance.

Le comité se verra déléguer d'autres tâches et responsabilités et examinera d'autres questions que le conseil lui adressera de temps à autre.

#### 5. POUVOIRS

Le comité, en remplissant son mandat, aura les pouvoirs suivants :

- a) engager des conseillers juridiques indépendants et d'autres conseillers et fixer leur rémunération;
- b) communiquer directement avec le chef des services financiers, les auditeurs internes et externes, le chef du Bureau de la conformité, le chef de la gouvernance ainsi que tout autre membre de la direction que le comité juge pertinent;
- c) déléguer des tâches aux membres du comité ou à des sous-comités et avoir accès à un financement approprié déterminé par le comité.