



le futur est simple^{MD}

L'ENTREPRISE À VOCATION **SOCIO- CAPITALISTE**

RAPPORT ANNUEL 2018

1-7

Revue de la société

Ce que nous offrons, les résultats et faits saillants de 2018 et nos objectifs pour 2019

8-15

Lettre du chef de la direction aux investisseurs

Comment notre leadership en socio capitalisme sous tend notre leadership en affaires

16-19

Survol des activités

Rétrospective de nos activités mobiles et filaires

20-21

Notre mission sociale

Comment nous exploitons le potentiel de la technologie pour obtenir des résultats concrets

22-29

Leadership

L'équipe de la haute direction, des questions et leurs réponses, le conseil d'administration et la gouvernance

30-192

Revue financière

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

Ce que nous sommes

TELUS est résolue à exploiter le potentiel de sa technologie de premier ordre qui lui permet de faire de notre monde interconnecté un monde meilleur. Nous avons dégagé des produits d'exploitation annuels de 14,4 milliards de dollars et accueilli 13,4 millions d'abonnés, dont 9,2 millions à des services mobiles, 1,9 million à des services Internet haute vitesse, 1,2 million à des lignes résidentielles d'accès au réseau et 1,1 million à TELUS TV. Avec le soutien de notre équipe talentueuse, nous offrons une vaste gamme de solutions de communication aux consommateurs et aux entreprises, notamment des solutions mobiles, des solutions données et voix, des solutions IP, des solutions télévision, divertissement, vidéo, des solutions domotiques et sécurité résidentielle.

Grâce à TELUS Santé, nous obtenons de meilleurs résultats en santé au pays et accentuons notre longueur d'avance comme fournisseur de choix en matière de solutions en technologies de soins de santé auprès des médecins, des pharmaciens, des assureurs et des consommateurs. TELUS International fournit autant une expérience client que des solutions novatrices en transformation numérique et processus opérationnels à des clients du monde entier.

Depuis 2000, TELUS a versé 1,2 milliard de dollars par la philanthropie et le bénévolat – en appui à notre principe qui consiste à donner où nous vivons.

Toute l'information financière est donnée en dollars canadiens, sauf indication contraire. © TELUS Corporation, 2019. Tous droits réservés. Certaines appellations de produits et de services mentionnés dans le présent rapport sont des marques de commerce. Les mentions MC, MD ou ® désignent les marques appartenant à TELUS Corporation ou à ses filiales. Toutes les autres marques appartiennent à leurs propriétaires respectifs.



UN AVENIR FLORISSANT NOUS ATTEND

Chez TELUS, nous croyons que pour faire de bonnes affaires, il faut faire le bien dans nos collectivités. Nous avons à cœur d'améliorer la vie de nos clients et de nos collectivités en exploitant la puissance d'Internet afin d'apporter aux Canadiens les meilleures solutions au foyer, au travail et sur la route. En tant que leader en socio-capitalisme, nous investissons sans arrêt dans un capital humain, social et commercial remarquable. Ensemble, nous connectons les gens à ce qui compte le plus pour eux, en rendant possible l'obtention de résultats remarquables en santé, en prenant soin de la planète que nous laisserons à nos enfants, en offrant des occasions formatrices aux dirigeants de demain et en assurant la sécurité de tous dans notre monde numérique.



CE QUE NOUS OFFRONS

LA PRIORITÉ AUX CLIENTS

Nous offrons une expérience client exceptionnelle et un vaste éventail de produits et de services innovateurs optimisés par une technologie de pointe qui permet à nos clients de rester connectés à ce qui compte le plus.

Services mobiles

Faire plaisir aux clients

La capacité, la couverture et les débits toujours plus grands de notre réseau mobile primé 4G LTE et notre gamme d'appareils de pointe répondent aux besoins grandissants en services mobiles de nos clients. Au cours des dernières années, nous avons lancé des centaines de programmes et de services axés sur la clientèle pour rehausser l'expérience client et voir notre clientèle s'accroître, peu importe où elle se trouve. Déterminée à donner la priorité aux clients, TELUS a toujours été la première sur le marché canadien pour ce qui est de la fidélisation d'abonnés et du rendement du réseau mobile et affiche l'un des taux de désabonnement des services mobiles les plus faibles au monde.

Services résidentiels

Proposer des solutions à large bande novatrices

TELUS offre aux consommateurs une vaste gamme de services de télécommunications, de connectivité et de divertissement en Colombie-Britannique, en Alberta et dans l'Est du Québec. Notre investissement pluriannuel de milliards de dollars a étendu notre réseau gigabit TELUS PureFibre^{MC} à la plupart des foyers de ces provinces. Grâce à TELUS PureFibre, nos clients peuvent se brancher en toute fiabilité aux technologies numériques qui comptent le plus pour eux, comme les vidéos en continu, les services de maisons intelligentes et les solutions de sécurité.

Solutions d'affaires

Contribuer au succès des entreprises

Nous offrons une gamme complète de solutions de transmission de données aux entreprises et aux gouvernements englobant les technologies traditionnelles et infonuagiques, la connectivité par réseau à fibre optique, les services de collaboration et de sécurité, ainsi que les services de TI gérés et les services-conseils, accélérant ainsi la transformation numérique de nos clients. Les entreprises transforment leurs opérations grâce à nos solutions mobiles, Réseau intelligent et Internet des objets pour accroître leur productivité et leur rendement.

Solutions en technologie de soins de santé

Améliorer la prestation des soins de santé

Chez TELUS Santé, nous collaborons avec des professionnels de la santé et des patients pour faciliter l'échange d'information et exploitons la puissance de la technologie pour améliorer les soins de santé offerts aux Canadiens. Nos innovations numériques procurent aux patients une meilleure expérience de soins et allègent le fardeau du système de santé. Nous offrons nos solutions numériques en santé aux médecins, pharmacies, fournisseurs de soins de santé complémentaires, patients, assureurs et autorités de la santé. Nous offrons également des services de mieux-être et de santé.

Solutions de processus d'entreprise et de TI

Faire rayonner notre culture d'entraide

TELUS International innove les centres de contact et l'expérience client par la conception, la mise au point et l'offre de solutions numériques de nouvelle génération grâce à sa créativité et à sa culture d'entraide. Nos services couvrent la transformation numérique, le cycle de développement TI, les services-conseils et les services de consultation numérique, ainsi que la gestion du risque et le soutien administratif. Une équipe de plus de 32 000 membres offre ces solutions dans plus de 40 langues en Amérique du Nord, en Amérique centrale, en Asie et en Europe.

TRAVAILLER INLASSABLEMENT À CHANGER LES CHOSES

T1

- Nous nous sommes hissés au premier rang de quatre grands classements de réseaux mobiles dans les catégories qualité, vitesse et/ou fiabilité
- Nous avons entamé la deuxième étape de notre programme d'expansion de notre réseau TELUS PureFibre directement aux foyers et aux entreprises sur l'ensemble de notre zone de couverture
- Nous avons lancé l'application Santé de bébé TELUS qui aide les parents à garder un œil sur l'état de santé de leur nouveau-né.



T2

- Nous avons été les premiers parmi les fournisseurs de services de télévision au Canada à lancer le contenu du téléviseur 4K HDR
- Nous avons étendu à la clientèle du Québec et de l'Ontario notre programme Mobilité pour l'avenir^{MC} offrant des téléphones intelligents et des forfaits données à des jeunes en âge de quitter leur famille d'accueil
- Nous avons tenu notre 13^e édition annuelle des Journées du bénévolat de TELUS^{MP} à laquelle ont participé plus de 36 000 bénévoles de partout dans le monde.



T3

- Nous avons mis en service les solutions Sécurité Maison connectée de TELUS et Sûreté d'entreprise de TELUS en Colombie-Britannique, en Alberta et en Saskatchewan
- Nous avons inauguré la Fondation TELUS pour un futur meilleur^{MC} afin d'offrir aux jeunes un meilleur accès aux soins de santé et aux programmes éducatifs
- Nous avons étendu notre programme Santé pour l'avenir^{MC} aux citoyens de Victoria, offrant des soins de santé aux gens les plus vulnérables.

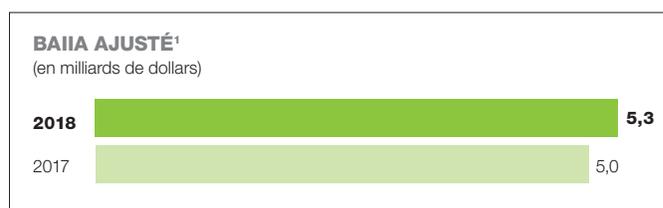
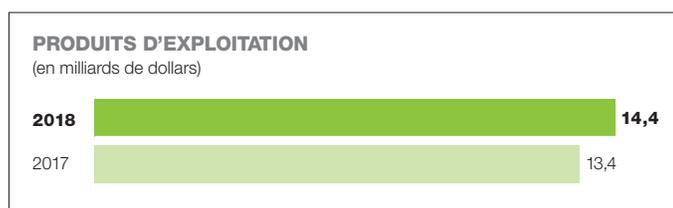
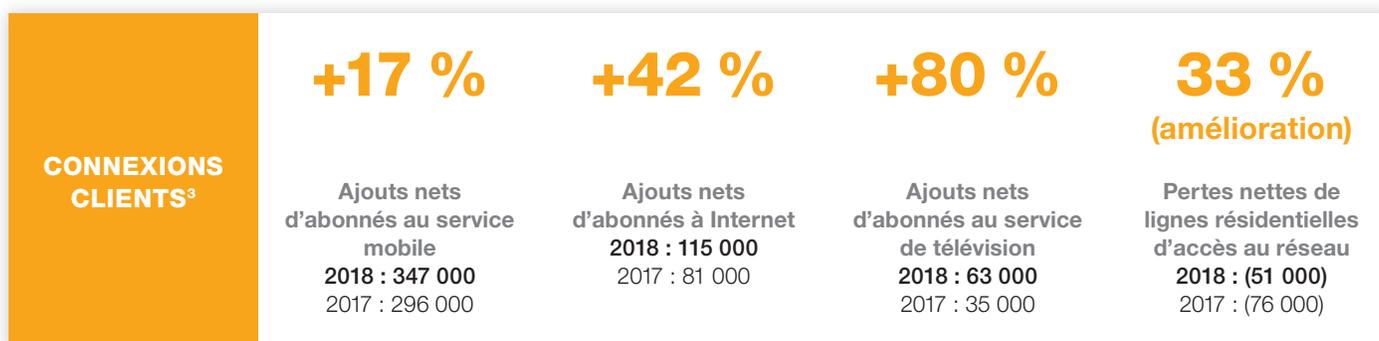


T4

- Nous avons lancé nos options de service Internet les plus rapides à ce jour, avec des débits de téléchargement de 1 Go et de 750 Mbit/s
- Nous avons reçu le moins de plaintes de clients par rapport aux autres fournisseurs nationaux selon le rapport annuel de la Commission des plaintes relatives aux services de télécom-télévision
- Nous avons réussi à mobiliser, en 2018, près de 1,7 million de personnes pour notre campagne #ZéroIntimidation et à les faire signer Mon engagement de bonne conduite en ligne TELUS Averti^{MP}.



DÉGAGER DES RÉSULTATS APPRÉCIABLES



FAITS SAILLANTS DES DONNÉES FINANCIÈRES ET OPÉRATIONNELLES DE 2018

(en millions de dollars, sauf les montants par action)	Incluant l'incidence d'IFRS 9 et d'IFRS 15		Variation en %
	2018	2017	
EXPLOITATION			
Produits d'exploitation	14 368 \$	13 408 \$	7,2
Bénéfice avant intérêts, impôts et amortissements (BAIIA) ¹	5 104 \$	4 910 \$	3,9
Marge du BAIIA (en %)	35,5	36,6	n.s.
BAIIA – excluant les coûts de restructuration et autres coûts ²	5 421 \$	5 027 \$	7,8
BAIIA ajusté ¹	5 250 \$	5 005 \$	4,9
Bénéfice d'exploitation	2 837 \$	2 741 \$	3,5
Bénéfice net attribuable aux actions ordinaires	1 600 \$	1 559 \$	2,6
Bénéfice par action (BPA) de base	2,68 \$	2,63 \$	1,9
BPA de base ajusté ¹	2,85 \$	2,77 \$	2,9
Dividendes déclarés par action	2,10 \$	1,97 \$	6,6
Ratio de distribution (en %) ¹	78	80	n.s.
SECTEUR DES SERVICES MOBILES			
Produits externes	8 135 \$	7 671 \$	6,0
BAIIA ajusté ¹	3 461 \$	3 286 \$	5,3
Marge du BAIIA ajusté ¹ (en %)	42,7	42,7	n.s.
SECTEUR DES SERVICES FILAIRES			
Produits externes	6 233 \$	5 737 \$	8,6
BAIIA ajusté ¹	1 789 \$	1 719 \$	4,1
Marge du BAIIA ajusté ¹ (en %)	28,2	28,9	n.s.
SITUATION FINANCIÈRE			
Total des actifs	33 065 \$	31 053 \$	6,5
Dette nette ¹	13 770 \$	13 422 \$	2,6
Rendement des capitaux propres attribuables aux actions ordinaires (en %) ⁴	16,4	17,1	n.s.
SITUATION DE TRÉSORERIE ET SOURCES DE FINANCEMENT			
Entrées liées aux activités d'exploitation	4 058 \$	3 947 \$	2,8
Dépenses d'investissement (excluant les licences de spectre)	2 914 \$	3 094 \$	(5,8)
Flux de trésorerie disponibles (avant dividendes) ¹	1 197 \$	966 \$	23,9
Ratio dette nette/BAIIA ^{1,2}	2,54	2,67	n.s.
CONNEXIONS CLIENTS³ (en milliers au 31 décembre)			
Abonnés au service mobile	9 235	8 911	3,6
Abonnés à Internet	1 858	1 743	6,6
Lignes d'accès au réseau résidentielles (LAR)	1 248	1 298	(3,9)
Total des abonnés au service de télévision	1 093	1 098	(0,5)
Total des connexions clients	13 434	13 050	2,9

n.s. – non significatif

- Mesures non définies par les PCGR qui n'ont pas de signification normalisée prescrite par les IFRS de l'IASB. Par conséquent, il est peu probable qu'elles soient comparables à des mesures semblables présentées par d'autres sociétés. Pour plus d'information, consulter les rubriques 1.3, 5.4, 5.5 et 11 du rapport de gestion dans le présent rapport.
- Exclut les coûts de restructuration et autres coûts.
- Les connexions clients ont été révisées en 2017 et en 2018 pour tenir compte des acquisitions et des ajustements. Pour plus d'information, consulter la rubrique 1.3 du rapport de gestion dans le présent rapport.
- Bénéfice net attribuable aux actions de participation sur 12 mois, divisé par la moyenne des capitaux propres attribuables aux actions ordinaires pour la période de 12 mois.

FAÇONNER LE RENDEMENT REMARQUABLE

Carte de pointage de 2018

Chez TELUS, nous estimons qu'en fixant des objectifs financiers chaque année, nous arrivons à donner l'heure juste aux investisseurs et à façonner notre rendement.

Comme la carte de pointage suivante l'indique, nous avons atteint en 2018 trois de nos quatre objectifs consolidés. Les produits réalisés reflètent la hausse des produits tirés des services du réseau mobile attribuable à l'augmentation du nombre d'abonnés au service mobile et à la croissance des produits tirés des services filaires de transmission des données. La croissance du BAIIA ajusté s'explique par la hausse des marges liées à l'équipement mobile et une croissance des produits tirés des services du réseau mobile, auxquelles s'ajoutent la hausse des marges liées à Internet et à TELUS Santé et un plus grand apport de TELUS International. La croissance du bénéfice par action (BPA) de base

est attribuable à la hausse du bénéfice d'exploitation et à la baisse de l'impôt sur le résultat, facteurs neutralisés en partie par l'accroissement des coûts de financement et de la dotation aux amortissements. Les dépenses d'investissement ont été supérieures à notre objectif en raison de l'investissement soutenu dans les infrastructures à large bande, dont le branchement d'un plus grand nombre de foyers et d'entreprises directement à notre réseau à fibre optique.

C'est parce que nous avons régulièrement atteint nos objectifs financiers que nous avons pu faire fructifier le capital investi par nos actionnaires au moyen de mesures qui leur sont avantageuses, comme notre programme pluriannuel de croissance du dividende.

Pour plus d'information, consulter la rubrique 1.4 du rapport de gestion dans le présent rapport.

	Objectifs de 2018 ¹	Résultats de 2018	Croissance en 2018	Atteint
Produits	 Hausse de 4 à 6 %	14,37 milliards \$	 7,2 %	
BAIIA ajusté ²	 Hausse de 3 à 6 %	5,25 milliards \$	 4,9 %	
BPA de base	 Hausse jusqu'à 6 %	2,68 \$	 1,9 %	
Dépenses d'investissement (excluant les licences de spectre)	Environ 2,85 milliards \$	2,91 milliards \$	—	

¹ Reflète les objectifs de 2018 annoncés dans notre communiqué sur les résultats du premier trimestre de 2018 publié le 10 mai 2018 pour tenir compte de l'adoption de l'IFRS 15 le 1^{er} janvier 2018. Pour plus d'information, consulter la rubrique 1.4 du rapport de gestion dans le présent rapport.

² Le BAIIA ajusté est une mesure non définie par les PCGR qui n'a pas de signification normalisée prescrite par les IFRS de l'IASB. Par conséquent, il est peu probable qu'elle soit comparable à des mesures semblables présentées par d'autres sociétés. Consulter la rubrique 11 du rapport de gestion dans le présent rapport.

Objectifs pour 2019

Nous suivons un certain nombre de politiques, de lignes directrices et d'objectifs financiers à long terme qui sont présentés en détail à la rubrique 4.3 du rapport de gestion. Compte tenu de ces politiques, nos objectifs financiers consolidés pour 2019 reflètent une croissance soutenue des services de transmission de données mobiles et filaires, attribuable à nos investissements stratégiques dans les technologies à large bande évoluées ainsi qu'à notre réseau de pointe, une culture d'excellence du service à la clientèle et notre souci constant d'efficacité opérationnelle. Les objectifs financiers de TELUS pour 2019 sont adaptés au programme pluriannuel de croissance du dividende annoncé pour la première fois en mai 2011, qui a permis à TELUS d'offrir 16 augmentations du dividende.

En 2019, TELUS prévoit augmenter le nombre d'abonnés dans ses principaux secteurs de croissance, notamment les services mobiles, Internet haute vitesse et TELUS TV. La demande accrue des clients pour un accès fiable et des services de transmission de données rapides devrait soutenir la croissance constante de la clientèle. TELUS International et TELUS Santé devraient également contribuer au profil de croissance de TELUS.

Pour plus d'information et la description exhaustive des objectifs financiers de 2019 et des hypothèses sous-jacentes, consulter notre communiqué annonçant nos résultats du quatrième trimestre de 2018 et nos objectifs pour 2019 publié le 14 février 2019.

Mise en garde concernant les énoncés prospectifs

Le présent rapport annuel contient des énoncés prospectifs portant notamment sur nos objectifs pour 2019, notre rendement prévu et notre programme pluriannuel de croissance du dividende. Par leur nature, les énoncés prospectifs ne renvoient pas à des faits historiques, exigent de la société qu'elle pose des hypothèses et fasse des prévisions et peuvent comporter des risques inhérents. Il existe un risque important que les énoncés prospectifs se révèlent inexacts et rien ne garantit que TELUS atteindra ses objectifs, dont ceux de rendement, ou qu'elle maintiendra son programme pluriannuel de croissance du dividende. Les lecteurs devraient faire preuve de prudence et ne pas se fier indûment à ces énoncés, puisque divers facteurs (comme l'évolution de la réglementation et les décisions de gouvernements, la concurrence, le remplacement de la technologie, la performance économique au Canada, nos mesures de réduction des coûts, nos bénéfices et flux de trésorerie disponibles et nos dépenses d'investissement) pourraient faire en sorte que les événements et le rendement futurs réels diffèrent grandement de ceux formulés dans les énoncés prospectifs. Par conséquent, le présent document est assujéti à la limitation de responsabilité et entièrement sous réserve des hypothèses (y compris les hypothèses sous-jacentes des indications et objectifs annuels de 2019 et concernant les augmentations semestrielles du dividende jusqu'en 2019), des réserves et des facteurs de risque présentés dans le rapport de gestion, plus précisément aux rubriques 9 et 10, du présent rapport et dans d'autres documents de communication de l'information au public de TELUS et documents déposés auprès des commissions des valeurs mobilières du Canada (sur SEDAR, à sedar.com) et des États-Unis (sur EDGAR, à sec.gov). Sauf si la loi l'y oblige, TELUS n'a ni l'intention ni l'obligation de mettre à jour ou de réviser ses énoncés prospectifs et se réserve le droit de modifier, en tout temps et à son appréciation, sa pratique actuelle relative à la mise à jour de ses indications et objectifs annuels. Les énoncés portant sur nos objectifs de 2019 sont présentés afin d'aider nos investisseurs et d'autres personnes à comprendre certains éléments clés de nos résultats financiers prévus pour 2019 ainsi que nos objectifs, nos priorités stratégiques et nos perspectives commerciales, et de tels renseignements pourraient ne pas être utiles à d'autres fins.

	Objectifs pour 2019
Produits ¹	 Hausse de 3 à 5 %
BAIIA ajusté ^{2,3}	 Hausse de 8 à 10 %
BAIIA ajusté ² (excluant l'incidence d'IFRS 16)	 Hausse de 4 à 6 %
BPA de base	 Hausse de 2 à 10 %
Dépenses d'investissement (excluant les licences de spectre)	Environ 2,85 milliards \$

- 1 L'objectif de croissance des produits de 2019 est calculé au moyen des produits d'exploitation, excluant le bénéfice lié à la participation non récurrent de 171 millions de dollars issu de la vente de TELUS Garden en 2018.
- 2 Le BAIIA ajusté est une mesure non définie par les PCGR qui n'a pas de signification normalisée prescrite par les IFRS de l'IASB. Par conséquent, il est peu probable qu'elle soit comparable à des mesures semblables présentées par d'autres sociétés. Consulter la rubrique 11 du rapport de gestion dans le présent rapport.
- 3 L'objectif de croissance du BAIIA ajusté de 2019 tient compte de l'incidence de l'application d'IFRS 16, *Contrats de location*, sans effet sur la trésorerie en 2019.

RÉUSSIR EN AFFAIRES ET FAIRE LE BIEN VONT DE PAIR

L'ENTREPRISE À VOCATION **SOCIO-CAPITALISTE**

TELUS, votre société, est une pionnière mondiale en socio-capitalisme. Les sociétés optant pour le socio-capitalisme mettent leur activité principale au service d'une vocation sociale plus profitable à toutes leurs parties prenantes, autant leurs actionnaires et leurs clients que les gens les plus vulnérables. Chez TELUS, le socio-capitalisme n'est pas accessoire à notre stratégie, mais bien le pivot de ce que nous faisons, de la raison qui le sous-tend et de la culture que nous incarnons. La valeur que nous créons est le résultat direct de notre volonté commune à placer au cœur de nos décisions et actions les collectivités dans lesquelles nous vivons, travaillons et offrons nos services.

À l'avant-garde mondiale pour façonner un futur simplement meilleur

Inspirée par l'ardeur de notre vocation sociale, l'équipe TELUS contribue à l'essor social, économique et de la santé des Canadiens et, en parallèle, à la bonification de la valeur pour nos actionnaires. Résolus à changer le paradigme de la santé, de l'éducation, de l'environnement et des inégalités sociales, nous créons un futur simplement meilleur – où la technologie repousse les frontières, nous sécurise et nous donne les moyens d'atteindre notre plein potentiel.

Investir pour combler les fossés numériques, sur les plans géographique et socio-économique

La technologie est indéniablement un grand facteur égalisateur, mais seulement en cas d'égalité d'accès pour tous. L'inégalité d'accès exacerbe les barrières sociales inacceptables au Canada : 40 pour cent des familles à faible revenu n'ont pas d'accès régulier à Internet, leurs enfants pourraient donc accuser un retard scolaire; les 350 000 jeunes pris en charge par le gouvernement sont souvent seuls lorsqu'ils passent à l'âge adulte et n'ont pas les moyens de participer à notre monde numérique; et 35 000 Canadiens n'ont pas de domicile fixe, dont bon nombre sont privés du droit fondamental aux soins de santé au Canada.

Notre équipe TELUS s'est mobilisée pour s'attaquer à ces enjeux sociaux urgents et, par des investissements sans précédent dans la technologie, comble les fossés géographique et socio-économique et contribue au maintien de collectivités plus dynamiques et durables. Depuis 2000, votre société a investi 175 milliards de dollars pour relier les Canadiens aux gens, aux ressources et à l'information qui améliorent leur qualité de vie. TELUS a une feuille de route enviable dès qu'il s'agit d'étendre les nouvelles technologies et infrastructures à la population canadienne des milieux urbain et rural, de lui procurer une expérience symétrique et de conférer à tous l'accès aux outils numériques donnant des résultats collectifs concrets sur le plan social, économique et en santé.

Outiller les Canadiens mal desservis grâce à nos programmes Branché pour l'avenir

Ces investissements contribuent à résoudre les nombreuses iniquités auxquelles se heurtent les Canadiens. Des solutions, comme le portefeuille de programmes Branché pour l'avenir de TELUS, procurent un accès financé par TELUS aux technologies indispensables à la réussite de tant de Canadiens qui risquent d'être laissés pour compte dans notre monde de plus en plus numérique.

Ainsi, Internet pour l'avenir de TELUS offre, à peu de frais, à 50 000 familles à faible revenu un ordinateur, ainsi qu'un accès à Internet haute vitesse, à une programmation gratuite d'éducation musicale en ligne du Conservatoire royal, à une formation en littératie numérique et à TELUS Averti pour les faire participer



Darren Entwistle participant avec 800 membres dévoués de la famille TELUS à nos Journées du bénévolat de TELUS annuelles à Sofia, en Bulgarie, où ils ont planté 12 000 arbres dans la nouvelle forêt de TELUS International, réparant les ravages causés par les insectes dans cet environnement autrefois luxuriant.

en toute sécurité à notre monde numérique. Ces ressources relieront les familles mal desservies à leur collectivité et aux outils qui caractérisent l'apprentissage d'aujourd'hui. Voilà comment Internet pour l'avenir permettra aux enfants d'apprendre en ligne une nouvelle langue ou à jouer d'un instrument, ou de voyager virtuellement vers les merveilles du monde, le tout dans le confort de leur foyer. Nous n'aurons pas de répit tant que nous n'aurons pas donné l'accès à cette ressource fondamentale à chaque famille du groupe des 40 pour cent qui n'en ont toujours pas et que tous les enfants n'auront pas le même accès que leurs camarades de classe aux ressources numériques, aux liens sociaux et à l'information éducative.

Aujourd'hui, au moyen de Mobilité pour l'avenir de TELUS, nous offrons gratuitement à 10 000 jeunes en âge de quitter leur famille d'accueil un téléphone intelligent et un forfait de données pendant deux ans. Ce programme procure aux jeunes vulnérables un réseau vital d'outils nécessaires pour garder contact avec les travailleurs sociaux et leur soutien, communiquer avec d'éventuels employeurs, établissements d'enseignement postsecondaire et fournisseurs de soins de santé, accéder aux sites Web et aux applis mobiles éducatifs et conserver leurs amis sur les réseaux sociaux. Nous n'aurons pas de répit tant que chacun des 350 000 jeunes pris en charge par le gouvernement n'aura pas entamé sa vie d'adulte indépendant mieux branché, mieux protégé, plus confiant et bien préparé à ce que l'avenir lui réserve.

Finalement, Santé pour l'avenir de TELUS supprime de nombreux obstacles auxquels se butent les sans-abri pour recevoir des soins médicaux et rétablit le lien entre des milliers de patients et le système public de santé. Les soins de première

ligne, dont les dossiers médicaux électroniques, donnés par les cliniques mobiles de TELUS aux Canadiens marginalisés se sont traduits par 11 500 visites depuis le début du programme en 2014. Nous n'aurons pas de répit tant que ces 35 000 Canadiens à risque n'auront pas accès aux soins médicaux et sociaux qu'il leur faut et qu'ils méritent, notamment en santé mentale. Je suis convaincu que les soins de santé « universels » sont censés englober tous nos concitoyens et non uniquement ceux assez chanceux d'avoir une adresse.

Favoriser l'utilisation responsable de la technologie dans notre monde numérique

Bien que l'accès à la technologie fasse partie intégrante de notre vie quotidienne, les iniquités que tentent de régler des programmes comme Branché pour l'avenir ne pourront être résolues que si cette technologie est utilisée de manière responsable. Malheureusement, ce n'est pas toujours le cas. Chez TELUS, nous reconnaissons la puissance de la technologie et tout le bien qu'elle nous permet de réaliser. Nous savons aussi qu'elle peut ouvrir la voie à des comportements cruels, comme la cyberintimidation, à l'origine de tant d'angoisses pour nos familles. Il est déchirant de constater que plus d'un million d'enfants sont victimes de cyberintimidation chaque mois, parfois avec des répercussions tragiques. Cette statistique représente une réalité inacceptable et accablante contre laquelle il faut agir.

En effet, nous avons la responsabilité de contribuer à résoudre ce problème social majeur. Par notre programme TELUS Averti, nous encourageons les jeunes Canadiens à devenir de bons citoyens numériques et, du même coup, les protégeons en ligne. Au moyen de TELUS Averti, nous avons donné à plus de sept millions de Canadiens les outils et les connaissances nécessaires à leur sécurité en ligne. En outre, grâce à notre campagne #ZéroIntimidation, en 2018, nous avons réussi à faire signer 1,7 million de Canadiens l'engagement de bonne conduite en ligne TELUS Averti pour lutter avec nous contre la cyberintimidation. Avec l'appui des Canadiens d'un bout à l'autre du pays, nos efforts porteront fruit lorsque chaque jeune naviguera en toute sécurité dans le cyberspace et que l'infâme pratique de cyberintimidation sera éradiquée pour de bon.

Investir dans l'innovation technologique pour répondre aux plus urgents enjeux sociaux de notre monde

Il est impératif d'investir dans la technologie de pointe pour prévenir la prochaine pandémie, préserver notre planète et tenir les promesses d'une économie numérique florissante. C'est pourquoi l'innovation technologique de votre société s'attaque à l'un des enjeux sociaux les plus urgents de notre temps : l'efficacité et l'efficience des soins de santé. Comme la moitié de tous les budgets provinciaux est investie dans la santé, les dépenses du Canada sont les plus élevées au monde et ne cessent de croître en raison du vieillissement de la population et de la prévalence des maladies chroniques.

Aider les professionnels de la santé à améliorer les soins de santé

Chez TELUS, nous croyons qu'en créant un écosystème de soins de santé primaires axé sur le patient, nous pouvons obtenir de meilleurs résultats pour la santé de nos concitoyens en dépensant moins. La technologie nous permet aussi de nous réorienter sur la prévention, plutôt que sur la guérison, des maladies. Ainsi, nos innovations technologiques permettent un meilleur accès à l'information essentielle en soins de santé et mettent à profit nos réseaux à large bande mobile et à fibre optique, les meilleurs au monde en termes de vitesse, de couverture et de qualité. À titre d'exemple, nous sommes le principal fournisseur de dossiers médicaux électroniques qui aident les médecins et les pharmaciens à donner de meilleurs soins dans le continuum de la santé en leur donnant l'accès sécurisé aux dossiers et aux antécédents médicaux des patients, ce qui assure la continuité des soins.

En tant que société pionnière en socio-capitalisme, nous nous servons de la technologie pour résoudre les iniquités économiques auxquelles se heurtent les Canadiens et répondre aux plus urgents enjeux sociaux.

TELUS axe également l'innovation sur l'amélioration de la circulation de l'information dans le secteur des soins de santé primaires. Notre technologie d'ordonnances électroniques fiabilise notre système de santé, supprimant les ordonnances manuscrites et réduisant les erreurs y associées et leurs affligeantes répercussions. La numérisation des ordonnances mène non seulement à une meilleure adhésion aux médicaments, mais contribue aussi à dépister l'abus de médicaments, ce qui est essentiel pour la lutte à la dépendance aux opioïdes. À cet égard, en complémentarité aux actions de nos cliniques mobiles Santé pour l'avenir, le documentaire original de TELUS Santé, Les analgésiques : au cœur de la crise des opioïdes, apporte une perspective éclairante sur le fléau de la crise des opioïdes dans nos collectivités. Cette vidéo éloquent, déjà visionnée 200 000 fois, vise à faire connaître ce drame social déchirant et, ultimement, à sauver des vies par l'éducation. Ce documentaire est disponible, au moyen d'Optik on Demand, sur notre Réseau Une vie saine, qui offre aux clients des centaines de programmes organisés sur le thème de la santé.

Veiller aux mieux-être des employés dans un système de santé engorgé

TELUS pilote le dossier des soins de santé et du mieux-être axés sur l'employeur en tant qu'avancée majeure dans la solution au fardeau national des soins de santé. L'apport des employeurs est important pour optimiser la santé de leurs équipes, réduire l'absentéisme et accroître la mobilisation des employés et, en retour, contribuer à la réussite de l'entreprise. Au moyen de plateformes numériques offrant des services

virtuels personnalisés donnés par un professionnel de la santé, comme notre service de soins de santé Medisys sur demande et le service de soutien en santé mentale BEACON, nous aidons les employeurs à veiller au mieux-être physique et mental de leurs employés et de leur famille.

Contribuer à de meilleurs résultats en santé par une meilleure information sur la santé

Votre société est résolue à fournir aux Canadiens les outils, l'information et le soutien nécessaires pour mener une vie plus saine et plus heureuse. Au Canada, cinq millions de personnes n'ont pas de médecin de famille et nombreux sont ceux qui peinent à trouver des soins urgents après les heures régulières de consultation. En réponse aux problèmes d'accessibilité des soins de santé, le service Babylon par TELUS Santé donne aux Canadiens les moyens d'obtenir du soutien et des renseignements médicaux immédiats et fiables. Outre un vérificateur de symptômes complet, alimenté par un moteur d'intelligence artificielle ayant fait l'objet de recherches approfondies, notre application offre une fonction de consultation virtuelle individualisée permettant, en moins de deux heures, aux patients de parler directement à un médecin de chez eux ou lorsqu'ils voyagent. En outre, le service LivingWell Companion de TELUS permet aux aînés de préserver leur autonomie par un lien constant avec leurs proches. En cas d'accident ou de chute, il suffit d'appuyer sur un bouton pour activer une conversation bidirectionnelle ou la fonction de détection automatique de chute.

Les voies par lesquelles la technologie de TELUS continuera à transformer les soins de santé étaient inimaginables il y a quelques années à peine. Votre société prépare un avenir où l'accès aux soins de santé sera individuel, précis, prédictif, préventif et étonnamment universel. Les nouvelles capacités de saisie et d'analyse de données transformeront les soins de santé et permettront de mieux comprendre l'effet de la génétique, de l'environnement, de l'alimentation, du mode de vie et des médicaments sur les résultats individuels. Nous préparons un avenir numérique où les professionnels de la santé pourront aisément exploiter le potentiel de l'intelligence artificielle, à laquelle se greffent les connaissances tirées de la génomique, de la bioanalyse et de l'imagerie, pour établir des protocoles de mieux-être optimisés et préventifs et des traitements curatifs adaptés à chaque patient.

Livrer l'information de la santé au point d'intervention de façon rapide et sécuritaire

Nous savons qu'il faut des réseaux fiables, rapides, sécurisés et étendus pour que la transmission numérique de l'information dans le continuum de la santé soit efficace. En 2018, l'excellence du réseau de TELUS a été reconnue mondialement par OpenSignal, J.D. Power, PCMag, Tutela et le Ookla Speedtest des consommateurs. Ces classements de pointe, obtenus individuellement pendant au moins deux années consécutives, consacrent la supériorité de notre réseau, que ce soit pour sa

vitesse, sa disponibilité ou l'expérience client. Grâce à notre réseau primé et aux compétences de nos talentueux ingénieurs et technologues canadiens, nous disposons de l'infrastructure et du leadership éclairé nécessaires pour tenir notre promesse d'offrir des soins de santé connectés à tous les Canadiens.

Technologies intelligentes qui nous aident à prendre soin de la planète que nous laisserons à nos enfants

La santé de la planète nous tient tout autant à cœur et nos investissements créent un monde plus durable pour les générations suivantes. Ainsi, malgré la population dispersée et les contrées géographiques vastes et austères de notre pays, les réseaux à large bande, par leur omniprésence, effacent temps et distance. Ils nous permettent de vivre et de travailler dans les secteurs de notre choix sans compromettre la productivité. Dans un monde fondé sur la puissance de la technologie sans fil et à fibre optique, on peut travailler à Vancouver, sans y vivre et s'infliger son coût de vie élevé.

Le programme novateur Styles de travail de TELUS est un moyen qui permet de travailler de l'endroit et au moment les plus propices et productifs. Rien qu'en 2018, il nous a permis de réduire notre empreinte écologique en éliminant 18 500 tonnes d'émissions de gaz carbonique et en réduisant de 2,9 millions d'heures le temps de déplacement – temps que nous pouvons plutôt passer avec des êtres chers. Surtout, nous stimulons l'engagement des membres de notre équipe très performante en soutenant leur participation à notre programme Styles de travail. Nous réduisons davantage notre empreinte carbone en utilisant une technologie de vidéoconférence à très haute définition qui simule une rencontre en personne, ce qui a permis aux membres de l'équipe d'économiser plus de 40 millions de dollars en frais de déplacement depuis 2007 et d'améliorer la collaboration au sein de l'équipe partout au pays. Comme nous nous engageons à créer des lieux de travail construits selon les normes LEED (Leadership in Energy and Environmental Design) les plus élevées, notre équipe et nos activités occupent l'un des meilleurs classements LEED Platine en Amérique du Nord.

Trouver des solutions numériques pour nourrir un monde qui a faim

En vue de promouvoir la durabilité et le mieux-être, nous étendons nos activités au nouveau secteur de la technologie agricole. Misant sur le potentiel de l'innovation technologique et de l'intelligence artificielle, nous aiderons les agriculteurs et les éleveurs à produire avec plus d'efficacité, d'une façon plus sûre et écologique, des aliments pour la population mondiale qui ne cesse de croître. Nos initiatives d'optimisation de la production alimentaire contribuent à un meilleur rendement de l'offre alimentaire pour répondre aux besoins toujours croissants de notre planète et de nos concitoyens. Grâce à notre technologie, nous aiderons aussi à gagner le pari de la traçabilité alimentaire pour rassurer les détaillants

et les consommateurs sur la salubrité des aliments tout au long de leur production, de la ferme à la table. Mais avant tout, nous voulons offrir des solutions novatrices pour que le secteur agricole canadien progresse et s'impose mondialement comme fournisseur d'aliments sûrs et durables.

Notre économie numérique au service de la compétitivité du Canada et de la création d'emplois qualifiés

Votre société mise aussi sur ses investissements en innovation technologique pour promouvoir la diversité économique et permet à notre pays de se prévaloir d'une innovation durable qui renforce la compétitivité de notre secteur privé. En offrant l'infrastructure nécessaire à la diffusion de l'innovation au pays, nous pouvons attirer de nouvelles industries et de nouveaux concepteurs, à l'appui des emplois d'aujourd'hui et en prévision de ceux encore à imaginer. L'avantage que nos réseaux procurent aux Canadiens est loin d'être surestimé. Il est impossible d'avoir un secteur privé dynamique sans une technologie puissante et de pointe et une infrastructure robuste largement déployée. C'est par la connexion des Canadiens aux possibilités qui sous-tendent notre succès que nous contribuons à la croissance et à la création d'emplois qualifiés au Canada. En outre, grâce à nos réseaux de premier ordre, nous offrons aux jeunes pousses et aux entreprises à domicile les mêmes vitesses, fonctionnalités, fiabilité et sécurité Internet que celles offertes aux grandes entreprises.

Fournir la clé du succès aux entreprises canadiennes

Nos investissements dans les réseaux à large bande, jumelés à des services de nouvelle génération aux entreprises, comme les communications unifiées, l'infonuagique et la sécurité du réseau, permettent aux entreprises canadiennes de toutes tailles d'accroître leur productivité et d'améliorer leur contribution au pays. Nous épaulons ces entreprises dans leur transformation numérique et les aidons ainsi à rehausser la mobilisation et l'efficacité de leurs équipes, améliorer l'expérience qu'elles offrent à leurs clients, rendre plus efficaces leur chaîne d'approvisionnement et leurs réseaux de vente, mieux exploiter les données et, en définitive, à augmenter leur chiffre d'affaires et rationaliser leurs coûts.

En exploitant le potentiel de l'innovation technologique, comme la communication intermachines et l'intelligence artificielle, nous aidons nos clients d'affaires à hausser leur efficacité et productivité en gestion des risques. Par exemple, nous donnons aux organisations du Canada les moyens d'assurer la sécurité de leurs travailleurs sur le terrain et conducteurs longue distance, de sécuriser la transmission de données financières sensibles et d'accéder à l'information vitale en soins de santé au point d'intervention. Dans cet ordre d'idées, il est indéniable que nos réseaux, plateformes, appareils et applications assurent le bon fonctionnement de chaque secteur de notre économie, stimulant ainsi la création d'emplois et la compétitivité de notre pays.

Fournir la clé du succès au Canada en ouvrant la voie à la technologie 5G et fibre optique

Tout au long de 2018, nous avons continué d'orienter notre réseau mobile vers l'écosystème 5G sur lequel repose la démocratisation de l'accès à la technologie transformatrice d'aujourd'hui et de demain. En outre, votre société a augmenté de 34 % le nombre de ses connexions à la fibre optique l'an dernier, surpassant largement la moyenne de l'Organisation de coopération et de développement économiques et, en cours de route, branché notre 100^e collectivité à la fibre optique. Notre réseau mobile quasi-omniprésent, et la fibre optique qui le sous-tend, servira de support rentable à cette technologie 5G qui stimulera innovation et croissance économique pendant des générations. Conjugué à l'économie naissante de l'intelligence artificielle, ce nouvel écosystème alimentera nos maisons, autos, entreprises et villes intelligentes, sans oublier les applications, appareils et services qui améliorent les résultats scolaires, soutiennent la durabilité écologique, allument notre esprit d'entreprise et galvanisent la productivité.

Même dans un monde numérique, la connexion humaine est la plus importante des connexions

Ce qui est sans doute le plus marquant, c'est la dimension profondément humaine qui anime notre mission sociale : l'équipe TELUS. Notre détermination collective et inégalée à être une pionnière en socio-capitalisme nous a valu d'être reconnus comme l'entreprise la plus philanthropique au monde. Cette détermination a également raffermi l'esprit d'équipe comme nulle part ailleurs, et placé votre société dans le peloton de tête des employeurs à l'échelle mondiale, comparativement aux sociétés de taille et de composition analogues.

Une équipe résolue à donner la priorité à nos collectivités et clients

Notre équipe très motivée et performante s'inspire d'un sens du devoir qui émane de notre volonté à faire le bien dans nos collectivités. Cette ardeur à donner la priorité à nos collectivités nous motive à le faire aussi avec nos clients et à mériter leur confiance et fidélité. Une véritable synergie s'est créée entre nos activités en affaires en vue d'obtenir pour nos clients des résultats concrets qui nous distinguent de la concurrence et nos actions sociales en vue d'obtenir pour nos collectivités des résultats concrets pour qu'elles soient plus saines, plus durables et plus dynamiques. Par ricochet, notre rendement, tout comme la valeur qu'en tire l'actionnaire, est en hausse, ce qui nous permet donc de réinvestir dans nos collectivités.

Incarner la diversité des collectivités et des clients que nous servons

Pour nous, la diversité forme un tout bien plus fort que la somme de ses parties; cette conviction est bien ancrée dans la culture mondialement admirée que nous avons bâtie ensemble. Nous sommes une équipe qui favorise l'inclusion, reconnaît

et célèbre les talents, la voix et les aptitudes uniques de chaque membre et invite ses membres à s'investir dans leur travail. Notre milieu de travail diversifié et inclusif facilite un échange d'idées plus large et plus créatif, est propice à l'acquisition et la fidélisation des talents et incite à l'innovation. Ces qualités primordiales apportent une souplesse d'idées, des compétences, des connaissances et des perspectives qui nous aident à mieux comprendre et combler les besoins de nos collectivités et clientèles diversifiées. Le progrès de notre société en diversité et inclusion revient en grande partie aux membres de l'équipe. D'ailleurs, 7 100 membres de l'équipe agissent comme bénévoles dans cinq groupes célébrant la diversité et l'inclusion au Canada et ailleurs, là où nous exerçons nos activités. Nos groupes offrent soutien, mentorat et entente aux membres de l'équipe et leurs familles : Capacités soutient les collègues ayant des capacités variées; Connexions agit comme réseau des femmes professionnelles chez TELUS; Aigles soutient nos membres d'origine autochtone; Mosaiques accueille les nouveaux arrivants au Canada et Spectrum relie nos membres LGBTQIA d'ici et à l'étranger. Cet engagement d'inclusion s'étend au conseil d'administration de TELUS, puisque d'ici la fin de 2019, nous dépasserons les objectifs que nous avons fixés en matière de diversité du conseil, 50 % de nos administrateurs indépendants refléteront notre objectif global de diversité et 42 % seront des femmes.

La société la plus généreuse au monde

Notre culture d'entraide primée sous-tend notre ferveur à donner aux autres. Le bénévolat inspiré des 85 000 membres de l'équipe, en poste et retraités, où qu'ils se trouvent, consolide la place de TELUS comme la société la plus généreuse au monde. Grâce à l'extraordinaire générosité de la famille TELUS, depuis 2000, nous avons contribué par 1,2 milliard de dollars à la création de collectivités plus fortes et plus saines, versant 682 millions de dollars en soutien financier et consacrant 1,3 million de jours au bénévolat.

Nous exploitons le potentiel de notre technologie et la greffons à notre innovation sociale pour que chaque Canadien soit branché de manière sûre, fiable et responsable.

En 2018, l'équipe TELUS a continué à donner de tout son cœur, comme en font foi les 36 000 bénévoles ayant participé aux événements marquants que sont les Journées du bénévolat de TELUS. Ces membres dévoués de la famille TELUS ont offert près de 2 000 activités à leurs collectivités au cours de l'année, comme trier 68 000 livres de produits dans les banques alimentaires, remplir 13 500 sacs à dos avec des fournitures scolaires pour les enfants défavorisés et servir 27 000 repas sains à ceux qui ont faim. Grâce à nos Journées du bénévolat de TELUS, nous insufflons de l'espoir et améliorons la situation de dizaines de milliers de nos concitoyens.

Prendre soin de nos jeunes, aujourd'hui comme demain

Cette ferveur à donner aux autres se concrétise davantage par les Comités d'investissement communautaire de TELUS. Nos 18 comités illustrent l'approche novatrice en dons caritatifs, approche qui met la prise de décision entre les mains de personnalités locales connaissant leur collectivité à fond et qui garantit ainsi l'accès de nos ressources aux organismes locaux et l'atteinte des résultats sociaux souhaités. De l'inauguration du premier Comité d'investissement communautaire de TELUS d'Edmonton en 2005 à la construction par TELUS International d'une école indispensable pour des enfants vivant aux abords d'un site d'enfouissement à Guatemala, ce concept s'est transformé en modèle de financement axé sur l'amélioration sociale et sanitaire des jeunes du monde entier, que ce soit en éducation, en arts de la scène, en sciences, en technologie, en entrepreneuriat social ou en protection de l'environnement. Depuis ce premier échange marquant en 2005, les Comités d'investissement communautaire de TELUS ont versé 72 millions de dollars à 7 000 programmes communautaires, aidant ainsi deux millions de jeunes chaque année.

Insuffler la responsabilité sociale et le bénévolat à nos jeunes

Forte du travail inouï accompli par nos Comités d'investissement communautaire, la famille TELUS aide aussi nos jeunes à percer dans un monde exigeant. Grâce à notre innovation technologique, nous présentons aux jeunes les possibilités éducatives, sociales et philanthropiques qu'offre en abondance notre société numérique. De plus, en optant pour des partenariats cruciaux, comme avec UNIS, nous dotons nos futurs leaders d'outils et de l'inspiration nécessaires pour s'imposer comme agents de changement. En tant que commanditaire national de la Journée UNIS depuis 2007, TELUS sensibilise des millions de jeunes à l'importance du bénévolat et à la volonté de façonner un changement social durable.

Maintenir un futur simplement meilleur

En couronnement du bien que nous avons fait dans nos collectivités au cours des deux dernières décennies, votre société a créé la Fondation TELUS pour un futur meilleur à la suite de la vente de TELUS Garden, notre siège de Vancouver. Rendue possible par un don sans précédent de 120 millions de dollars de la part de TELUS, le don le plus généreux jamais fait par une société ouverte canadienne et l'un des plus importants en Amérique du Nord, la Fondation symbolise nos liens avec nos collectivités et nos clients et tirera parti du travail accompli par les Comités d'investissement communautaire de TELUS. En réinvestissant le gain tiré de la vente de TELUS Garden dans la création d'un modèle de financement durable pour soutenir nos belles initiatives sociales, notre équipe affirme que le socio-capitalisme est au cœur de notre mission sociale et économique. Ce grand moment dans l'histoire du don d'entreprise illustre notre engagement inépuisable à allier technologie, innovation sociale et compassion humaine pour offrir un futur simplement meilleur aux jeunes Canadiens vulnérables.

Un leadership à vocation sociale en symbiose avec notre leadership en affaires

Pour nous, réussir en affaires et faire le bien dans nos collectivités vont de pair. Notre leadership en socio-capitalisme reflète nos résultats de premier ordre que ce soit en mobilisation d'équipe, en avantages pour les clients, en rendement financier ou en création de valeur pour l'actionnaire.

Offrir les meilleurs résultats dans la catégorie

Une fois de plus, en 2018, votre société a connu une croissance de la clientèle parmi les meilleures de l'industrie, comptant 474 000 ajouts nets dans nos deux secteurs d'activité, mobile et filaire, surpassant par 111 000, ou plus de 30 pour cent, notre plus proche concurrent national. Nous affichons aussi le plus haut taux de fidélisation de la clientèle, ce qui comprend les meilleurs taux de fidélisation combinés sur l'ensemble des services mobiles postpayés, Internet haute vitesse et Télé OPTIK. De plus, 2018 s'inscrit comme la cinquième année consécutive où le taux de désabonnement des services mobiles de TELUS est inférieur à un pour cent, le meilleur à l'échelle mondiale. Le taux de fidélisation inégalée de notre clientèle est le produit d'une équipe très engagée, motivée par une mission sociale qui se manifeste par le double souci de donner la priorité à nos collectivités et clients. Les clients savent, lorsqu'ils choisissent de faire affaire avec TELUS, que nous leur rendons la pareille en nous investissant socialement dans leurs collectivités.

Votre société a aussi connu une solide performance financière, comme l'indiquent la santé de nos produits et la hausse du BAIIA. Nos flux de trésorerie disponibles ont augmenté de 24 pour cent en 2018, en tête du marché canadien. Nos produits tirés du service filaire ont contribué à la hausse du BAIIA tiré du service filaire, qui se hisse au sommet de l'industrie pour la deuxième année de suite. Notons que 2018 est notre sixième année de croissance du BAIIA tiré du service filaire, performance inégalée par nos homologues titulaires mondiaux.

Offrir le meilleur programme de croissance du dividende

Grâce aux résultats financiers et opérationnels inégalés dans le secteur que nous obtenons régulièrement, TELUS continue à verser aux actionnaires des montants sur le capital qu'ils ont investi tout en maintenant un solide bilan et en investissant massivement dans les technologies à large bande évoluées. En 2018, nous avons annoncé deux autres hausses du dividende, selon notre programme de croissance du dividende courant qui cible une hausse annuelle entre sept et dix pour cent jusqu'en 2019. Depuis que nous avons établi notre premier programme triennal de croissance du dividende en 2011, notre dividende en espèces versé aux actionnaires a plus que doublé. Depuis 2004, nous avons versé 16 milliards de dollars aux actionnaires, dont 11 milliards sous forme de dividendes, soit plus de 27 \$ par action. Il s'agit du programme de croissance du dividende le plus intéressant, le plus ancien et le plus constant du secteur privé.

Offrir des rendements de premier ordre pour l'actionnaire

Votre société demeure incontestablement la meilleure à offrir des rendements à long terme pour l'actionnaire. Du début de 2000 à la fin de 2018, elle a dégagé un rendement total pour l'actionnaire de 429 pour cent, soit plus de 250 points supérieur au rendement de 173 pour cent affiché par l'indice composé S&P/TSX de la Bourse de Toronto et éclipsant radicalement celui de moins sept pour cent affiché par l'indice MSCI Monde – Télécommunications, pour la même période. Sur 15 durées pluriannuelles depuis 2000, pour les exercices clos de 2004 à aujourd'hui, le rendement total pour l'actionnaire de TELUS s'est hissé au premier rang mondial 13 fois par rapport à ses homologues titulaires et, au cours de ces périodes, a dépassé en moyenne le détenteur de la deuxième place par une moyenne de 48 points de pourcentage. En date du 22 février 2019, notre rendement total pour l'actionnaire depuis 2000 est de 453 pour cent, soit 111 pour cent plus élevé que celui de notre plus proche homologue mondial et 247 pour cent mieux que la TSX.

Notre leadership planétaire durable en redistribution, mobilisation d'équipe, excellence du service à la clientèle et rendement total pour l'actionnaire n'est pas une coïncidence, mais bien la preuve concrète de notre thèse de socio-capitalisme et du lien inextricable entre notre dynamisme économique et le bien-être des collectivités auxquelles nous offrons nos services. Mais surtout, ces rendements cautionnent la retraite et autres épargnes de nos 600 000 actionnaires et plus, ainsi que des millions de personnes qui détiennent des actions de TELUS dans des caisses de retraite et fonds communs de placement au Canada et ailleurs.

Nous acquitter de nos obligations fiscales

Notre adhésion à la moralité fiscale reflète notre ferme conviction qu'il existe un lien profond entre la réussite de notre société et le bien-être de nos collectivités. Depuis 2000, nous avons versé à nos administrations fédérale, provinciales et municipales au total 39,1 milliards de dollars en impôts et taxes, dont des charges sociales et des droits de renouvellement et d'achat de licences du spectre. Rien que l'année dernière, nous avons soutenu nos collectivités en versant des impôts totalisant 2,6 milliards de dollars, dont 586 millions de dollars en cotisations sociales au nom des membres canadiens de notre équipe de classe moyenne. En payant ses impôts de façon transparente et équitable, TELUS appuie les possibilités économiques, éducatives, culturelles, environnementales et de santé de ses concitoyens.

Valoriser la marque de votre société

De toute évidence, TELUS s'impose comme exemple prédominant en économie holistique décrivant ce que réussir en affaires veut dire. Tout comme il s'harmonise avec notre stratégie, nos investissements en technologie et notre culture, le socio-capitalisme s'harmonise clairement avec notre marque et la promesse qu'elle inspire. Votre société demeure aux premières loges de l'industrie pour la résonance de la marque

TELUS, ayant fait passer la valeur de la marque de quelques centaines de millions de dollars en 2000 à près de 10 milliards de dollars en 2018, selon Brand Finance. La valeur de notre marque symbolise la confiance que les Canadiens ont placée dans votre société et leur affinité avec une organisation qui partage leurs valeurs – une société qui tient la promesse de sa marque : un futur simple.

Faire progresser le socio-capitalisme en 2019 et par la suite

Inspirés par notre leadership social et en affaires au cours des deux dernières décennies, nous entamons 2019 avec notre sens du devoir habituel, comme en témoignent les objectifs financiers, communautaires et sociaux que nous nous sommes fixés pour l'année. Cela englobe une croissance sous-jacente des produits de l'ordre de cinq pour cent, du BAIIA de l'ordre de six pour cent et du bénéfice par action de l'ordre de dix pour cent. Selon nos perspectives pour 2019, les flux de trésorerie disponibles, avant impôts, dividendes et décaissements au titre du spectre, semblent robustes et laissent prévoir une croissance pouvant aller jusqu'à 29 pour cent.

Nos objectifs communautaires et sociaux pour 2019 sont d'inspirer 40 000 membres de la famille TELUS à participer aux Journées du bénévolat de TELUS et de consacrer 1,1 million d'heures au bénévolat pendant l'année – soit deux hausses de 10 pour cent – ainsi que de brancher d'ici la fin de l'année un total de 60 000 Canadiens vulnérables à notre technologie de premier ordre par les programmes Internet pour l'avenir de TELUS,

Mobilité pour l'avenir de TELUS et Santé pour l'avenir de TELUS. Notre objectif de dons est de verser un total de 50 millions de dollars aux organismes caritatifs et de réunir plus de 4 millions de dollars pour la Fondation TELUS pour un futur meilleur. Comme nous avons déjà dépassé nos objectifs de 2020 pour réduire les gaz à effet de serre et la consommation énergétique, nous viserons en 2019 à nous rapprocher de notre objectif de réacheminement de 90 % des déchets d'ici 2020, et à réduire ainsi davantage notre empreinte écologique.

Notre résolution inébranlable d'exploiter le potentiel de notre technologie en vue d'obtenir des résultats concrets pour nos concitoyens, conjuguée à notre bilan d'excellence en résultats financiers, opérationnels et avantageux pour l'actionnaire, définit TELUS comme pionnière en socio-capitalisme, probablement le capitalisme le plus stable de nos jours. En continuant d'offrir une valeur et des expériences exceptionnelles à nos collectivités, clients et actionnaires et aux membres de l'équipe, nous ferons les investissements économiques et sociaux nécessaires pour tenir notre promesse d'offrir un futur simplement meilleur à tous.

Merci de nous aider à faire avancer notre mission sociale.



Darren Entwistle
Membre de l'équipe TELUS depuis 2000
Le 22 février 2019

Priorités de l'entreprise en 2019

Nos priorités d'entreprise nous guident pour faire progresser notre stratégie de croissance nationale.

- Mettre à l'honneur les clients, les collectivités et notre vocation sociale en respectant la promesse de notre marque par l'entremise de notre équipe
- Exploiter le potentiel de nos réseaux à large bande pour stimuler la croissance de TELUS
- Façonner notre avenir grâce à des gains d'efficacité récurrents
- Susciter de nouvelles possibilités pour accroître l'envergure de TELUS Santé et de TELUS International.



FAIRE PLAISIR AUX CLIENTS

Offrir aux Canadiens des solutions de services mobiles de premier ordre

L'industrie de la téléphonie mobile au Canada a connu, pour une troisième année consécutive, une accélération de la croissance des abonnés aux services postpayés en 2018, qui s'est traduite par plus de 1,6 million d'ajouts nets. La demande a été stimulée par l'adoption soutenue de tablettes et de téléphones intelligents plus performants et par les offres promotionnelles de nombreuses marques de solutions mobiles sur les appareils et les forfaits de données au cours de l'année. Les télécommunicateurs ont continué d'investir massivement pour améliorer leurs réseaux 4G LTE, déployant de nouveaux spectres pour améliorer le débit de transmission des données et de créer de nouveaux sites cellulaires en réponse à l'utilisation accrue des données. Les coûts d'acquisition et de maintien de la clientèle sont demeurés élevés, le marché s'étant réorienté vers les téléphones intelligents plus chers.

Conserver notre position de leader dans un marché du service mobile en plein essor

Notre détermination à donner la priorité aux clients nous a permis d'enregistrer le meilleur taux de désabonnement moyen mensuel de l'industrie en Amérique du Nord, soit 0,89 pour cent, pour les services postpayés et une forte croissance des abonnés à ces services malgré une concurrence soutenue. Nous avons été reconnus pour nos investissements massifs dans les technologies avancées 4G LTE et LTE, dont l'intégration de la technologie de petites cellules, puisque les quatre principaux classements indépendants ont placé notre réseau au premier rang des réseaux en 2018. Notre détermination soutenue à offrir une expérience client exceptionnelle nous a permis de dégager les meilleurs produits d'exploitation sur la durée de l'appareil par client du secteur, soit 6 200 \$. Nous devons la hausse de 6,0 pour cent des produits d'exploitation externes tirés des services mobiles et la croissance du BAIIA ajusté de 5,3 pour cent en 2018 aux 356 000 ajouts nets de grande valeur aux services postpayés, à la modeste croissance du montant facturé mensuel moyen par appareil d'abonné et à nos initiatives d'efficience en cours.



Visitez telus.com/learn pour apprendre comment tirer le maximum de votre appareil

+17 %

Ajouts nets d'abonnés
aux services mobiles

2018 : 347 000

2017 : 296 000

+200 \$

Produits d'exploitation
par client sur la
durée de l'appareil

2018 : 6 200 \$

2017 : 6 000 \$

0,01 %

(amélioration)

Taux de désabonnement
des services postpayés

2018 : 0,89 %

2017 : 0,90 %

+3,6 %

Total des abonnés
au service mobile

2018 : 9,235 millions

2017 : 8,911 millions

En 2018, voici comment nous avons obtenu des résultats concrets :

- Nous avons amélioré l'expérience client en lançant des options novatrices et flexibles, comme les programmes Platine et le programme Option Retour^{MC}, qui permet aux clients de payer moins de frais initiaux sur les appareils dernier cri
- Nous avons amélioré et étendu à d'autres marchés notre couverture 4G LTE, qui couvre maintenant près de 36,9 millions de Canadiens et offre un débit de transmission de données encore plus rapide
- Nous avons atteint un débit 27 fois plus rapide que la norme LTE évoluée d'aujourd'hui dans notre Labo virtuel 5G de Vancouver, prenant en charge les voitures autonomes et les maisons, entreprises et villes intelligentes de demain, ainsi que des applications, des appareils et des services de soins de santé
- Nous avons facilité l'interaction clients-TELUS en donnant aux clients la possibilité de gérer leurs services sur l'application MonTELUS, qui a connu une hausse d'abonnés de 24 pour cent en 2018. Nous avons également étendu notre soutien en ligne – y compris l'Assistant Virtuel TELUS et l'Assistant Koodo – et avons eu plus de deux millions de conversations actives avec nos clients.

En 2019, voici comment nous allons connecter les gens à ce qui compte le plus :

- Nous comptons rehausser l'expérience client, que nous mesurons par la probabilité que nos clients recommandent nos produits et services
- Nous comptons perfectionner notre réseau par le maintien du développement de la technologie LTE évoluée, le déploiement de nouveaux spectres et l'intégration de la technologie de petites cellules pour accroître notre couverture et notre capacité et nous préparer au passage à la technologie 5G
- Nous comptons élargir notre clientèle abonnée aux services postpayés et stimuler la croissance des services liés aux téléphones intelligents et aux données et rafraîchir nos offres de services postpayés à de nouveaux segments du marché
- Nous comptons consolider notre part du marché des entreprises au pays en misant sur nos offres d'intégration de services évolués
- Nous comptons faire évoluer nos solutions d'Internet des objets (IdO) pour aider les consommateurs à simplifier leur quotidien et aider les entreprises à utiliser des appareils connectés dans leurs activités pour rehausser leur efficacité, leur productivité et leur rentabilité.

Notre offre

- Réseau 4G LTE d'avant-garde desservant 99 pour cent des Canadiens
- Téléphones intelligents, tablettes, appareils Internet mobile, solutions pour maisons intelligentes et IdO dernier cri
- Accès sans fil ultrarapide à Internet pour vidéos, réseaux sociaux, messagerie et applis mobiles, dont l'application Télé OPTIK
- Itinérance internationale dans plus de 225 destinations



Résultats de 2018 – services mobiles

+6,0 %

Produits (externes)
2018 : 8,14 milliards \$
2017 : 7,67 milliards \$

+5,3 %

BAIIA ajusté
2018 : 3,46 milliards \$
2017 : 3,29 milliards \$



ÉTABLIR DE NOUVELLES CONNEXIONS

Émerger comme leader sur un marché dynamique

Le marché des communications filaires est en mutation rapide en raison de l'évolution technologique, du changement d'habitudes des clients et de la vive concurrence. En 2018, les produits tirés des services Internet et infonuagiques évolués du secteur ont affiché une modeste croissance, ralentie par une concurrence accrue et de faibles dépenses des entreprises, ainsi que par la baisse constante des services de transmission de la voix à marge plus élevée. Les télécommunicateurs ont investi massivement dans l'expansion de leurs réseaux à fibre optique pour soutenir leur offre grandissante de services Internet et de télévision et de services aux entreprises. Les télécommunicateurs ont continué d'investir dans leurs plateformes de livraison vidéo pour suivre le rythme, et le télédivertissement demeure un secteur clé de croissance pour les sociétés de télécommunications. Les autorités canadiennes de réglementation ont continué à favoriser la concurrence entre propriétaires d'installations, qui établit un équilibre entre le maintien des investissements et la vive concurrence dans les services de télécommunications.

Investir pour la croissance

TELUS demeure l'un des rares télécommunicateurs établis au monde dont les produits et le BAIIA tirés du service filaire et les connexions clients de ce service sont en constante croissance. L'expansion en cours de notre réseau TELUS PureFibre nous a placés à l'avant-garde pour ce qui est de l'expérience client. En 2018, nous avons amélioré nos services résidentiels groupés Future Friendly Home grâce à l'ajout de Sécurité Maison connectée TELUS, qui nous distingue encore plus sur le marché. Nous continuons à viser les créneaux d'affaires de grande valeur à la grandeur du pays au moyen de notre gamme complète de solutions intégrées mobiles et filaires qui permet à nos clients de maximiser leurs investissements en TI et de gagner en souplesse opérationnelle. TELUS International a accentué sa présence et ses capacités en partie par des acquisitions, alors que TELUS Santé a continué d'étendre son champ d'activité à plus de fournisseurs de soins de santé primaires. Parce que nous nous sommes concentrés sur ces marchés en pleine croissance et sur l'efficacité, nous avons pu générer les meilleurs résultats financiers du marché des services filaires.



Visitez telus.com/smarthome pour apprendre comment vous brancher

+13 %

Produits – transmission
de données
2018 : 4,59 milliards \$
2017 : 4,08 milliards \$

+42 %

Ajouts nets
d'abonnés à Internet
2018 : 115 000
2017 : 81 000

+80 %

Ajouts nets d'abonnés
au service de télévision
2018 : 63 000
2017 : 35 000

+60 000

Connexions clients –
service filaire
2018 : 4,20 millions
2017 : 4,14 millions

En 2018, voici comment nous avons obtenu des résultats concrets :

- Nous avons amélioré et étendu notre réseau gigabit à fibre optique, TELUS PureFibre, qui couvre maintenant 1,89 million de locaux en C.-B., en Alberta et dans l'Est du Québec, soit 61 pour cent de la couverture actuelle de notre réseau à large bande
- Nous avons offert nos options de service Internet les plus rapides à ce jour, avec des vitesses de téléchargement de 1 Gbit/s et de 750 Mbit/s respectivement
- Nous avons lancé Wi-Fi amplifié, augmentant la portée de signaux Wi-Fi résidentiels forts et fiables pour nos clients
- Nous avons bonifié les offres télévisuelles avec le contenu 4K HDR sur Télé OPTIK et les nouvelles versions de l'application en ligne et mobile de Pik TV
- Nous avons lancé Sûreté d'entreprise TELUS, gamme de solutions intégrées d'automatisation intelligente, de surveillance des intrusions et de surveillance vidéo, afin d'aider les petites entreprises à fonctionner facilement et de façon sécuritaire
- Nous avons fait évoluer les activités de TELUS International et la stratégie services-conseils en TI grâce à l'acquisition de Xavient Information Systems
- Nous avons bonifié nos services de mieux-être au travail de TELUS Santé grâce à l'acquisition d'un important fournisseur de services de soins de santé préventifs pour nos employés du Canada.

En 2019, voici comment nous allons connecter les gens à ce qui compte le plus :

- Nous comptons rehausser encore plus l'expérience client, en donnant toujours la priorité aux clients, en simplifiant nos produits et en offrant un service exceptionnel, tout en améliorant notre efficacité opérationnelle
- Nous comptons accroître la zone de couverture, les fonctionnalités, le débit et la fiabilité de notre réseau TELUS PureFibre
- Nous comptons augmenter le nombre d'abonnés à nos services de télévision et Internet et promouvoir de nouveaux services novateurs, notamment la sécurité à domicile et des fonctionnalités télé évoluées
- Nous comptons stimuler les ventes et l'efficacité pour les entreprises grâce à une connectivité plus poussée, à des solutions sur mesure, à des offres Internet des objets et à un service à la clientèle hors pair
- Nous comptons intégrer les dernières acquisitions de TELUS International et attirer de nouvelles entreprises grâce à nos solutions en expérience client exceptionnelles et à nos services-conseils et services de soutien en TI évolués
- Nous comptons augmenter la portée et l'adoption de nos solutions technologiques novatrices en soins de santé pour susciter une plus grande collaboration et de meilleurs résultats pour les patients.

Notre offre

- Accès Internet haute vitesse étendu par un réseau à fibre optique plus développé
- Services TELUS Télé OPTIK 4K et Pik TV uniques en leur genre
- Service fiable de téléphonie résidentielle
- Domotique et sécurité résidentielle
- Réseaux IP et applications de pointe pour les entreprises
- Services nuagiques, d'hébergement, de TI gérés et de sécurité
- Solutions novatrices en technologie de soins de santé
- Solutions de processus opérationnel



Résultats de 2018 – services filaires

+8,6 %

Produits (externes)
2018 : 6,23 milliards \$
2017 : 5,74 milliards \$

+4,1 %

BAlIA ajusté
2018 : 1,79 milliard \$
2017 : 1,72 milliard \$

DÉGAGER DES RÉSULTATS CONCRETS

Nous sommes résolu à exploiter le potentiel de notre technologie de premier ordre au profit de ceux qui ont le plus besoin de notre soutien et pour faire de notre monde interconnecté un monde meilleur.

Investir dans nos collectivités

L'équipe TELUS a à cœur de redonner aux collectivités dans lesquelles nous vivons et travaillons et de les soutenir. Inspirés par notre devise – nous donnons où nous vivons – nous tenons à contribuer à l'essor social et à rendre nos collectivités plus fortes et plus en santé. En 2018, TELUS, les membres de notre équipe, en poste et retraités, ont versé 150 millions de dollars à des organismes caritatifs et communautaires et donné l'équivalent d'un million d'heures en bénévolat.

Faire fructifier notre générosité

En 2018, nous avons lancé la Fondation TELUS pour un futur meilleur, organisme caritatif indépendant créé pour relever les défis sociaux et économiques auxquels font face les jeunes défavorisés du Canada. Grâce à un fonds de dotation sans précédent de 120 millions de dollars de TELUS, la Fondation aide les jeunes vulnérables à s'épanouir dans notre monde numérique en leur facilitant, grâce à la technologie, l'accès aux soins de santé et aux programmes éducatifs.

La Fondation représente la prochaine évolution de notre principe de donner où nous vivons. Elle consent des subventions financières aux petits organismes caritatifs locaux du Canada qui ont besoin d'aide pour soutenir directement les jeunes dans nos collectivités. Elle s'appuie sur les réalisations des 13 comités d'investissement communautaire de TELUS au Canada et assure la pérennité de l'engagement de TELUS à donner pendant des décennies.

Apporter des soins de santé aux citoyens dans le besoin

En 2018, nous avons étendu notre programme Santé pour l'avenir aux citoyens de Vancouver, de Victoria et de Calgary pour aider à rétablir le lien entre les citoyens marginalisés et notre système de soins de santé en déployant des cliniques mobiles de services de soins de santé spécialement équipées dans les collectivités où le besoin en soins de première ligne est immédiat. Ces cliniques mobiles – équipées de la plateforme de dossiers médicaux électroniques de TELUS Santé et d'un accès Wi-Fi au réseau LTE de TELUS – offrent les soins médicaux nécessaires aux sans-abri et aux collectivités mal desservies.

52 000

citoyens ont
participé aux ateliers
TELUS Averti

1 million

d'heures consacrées
au bénévolat

150 millions \$

versés à des
organismes caritatifs
et communautaires

30 000

Canadiens aidés
grâce à nos programmes
Branché pour l'avenir

Depuis sa création à Montréal en 2014, le programme a permis environ 11 500 interventions auprès de patients, et des efforts continus sont déployés pour réintégrer ces patients dans le réseau de la santé et des services sociaux plus vaste. En septembre, nous avons annoncé un engagement de 5 millions de dollars pour étendre nos cliniques mobiles à d'autres collectivités au Canada en 2019.

Aider les jeunes vulnérables à rester branchés

Après avoir lancé notre programme Mobilité pour l'avenir en C.-B. en 2017, nous l'avons étendu en 2018 à l'Ontario et à l'Alberta, et lancé un projet pilote au Québec en partenariat avec la fondation Children's Aid Foundation of Canada et la Fondation du Centre jeunesse. Le programme Mobilité pour l'avenir offre aux jeunes en âge de quitter leur famille d'accueil des téléphones intelligents et des forfaits données qui leur permettent de rester branchés à leurs réseaux de soutien et services sociaux en leur facilitant l'accès aux soins de santé et aux programmes éducatifs.

Grâce à cette récente expansion, Mobilité pour l'avenir peut aider plus de 10 000 jeunes admissibles au programme. À l'heure actuelle, environ 1 200 jeunes y participent, nombre qui devrait augmenter en 2019 à mesure que nous poursuivons l'expansion du programme au Manitoba et au Nouveau-Brunswick.

Aider les familles à faible revenu

En novembre, nous avons étendu la portée de notre programme Internet pour l'avenir^{MC} à un plus grand nombre de familles à faible revenu en participant à l'initiative nationale du gouvernement fédéral Familles branchées. Grâce à cette expansion, nous offrons maintenant l'accès à Internet haute vitesse à faible coût et à des formations et outils à 50 000 familles à faible revenu en Colombie-Britannique, en Alberta et au Québec. Environ 16 500 citoyens participent actuellement à ce programme de TELUS.

Assurer la sécurité en ligne des Canadiens

Dans le cadre de notre engagement à long terme à aider les jeunes à réaliser leur potentiel, nous continuons d'investir dans des initiatives éducatives pour promouvoir un comportement amical et responsable en ligne, et cet engagement se manifeste principalement par le travail que nous accomplissons grâce à #ZéroIntimidation et à notre programme TELUS Averti.

TELUS Averti, qui en est maintenant à sa sixième année et qui a reçu l'appui de l'Association canadienne des chefs de police, est un programme éducatif gratuit d'alphabétisation numérique qui offre des ateliers et du matériel liés à la sécurité numérique et à la cyberintimidation. Grâce à ce programme, nous donnons aux jeunes et aux adultes les outils et les connaissances nécessaires pouvant les aider à assurer leur sécurité en ligne et à surmonter la cyberintimidation. En 2018 seulement, nous avons rejoint plus de 52 000 participants grâce à nos ateliers TELUS Averti.

En nous appuyant sur notre objectif de faire de ce monde numérique un espace sûr, en 2018, nous avons demandé aux Canadiens de s'engager à adopter une bonne conduite en ligne en prenant l'engagement numérique Mon engagement de bonne conduite en ligne de TELUS Averti. Nous avons également pu partager l'invitation #ZéroIntimidation grâce à de nouvelles possibilités, y compris notre partenariat de 11 ans avec UNIS, partenaire caritatif et éducatif international. Par exemple, en tant que cocommanditaire en titre national des événements de la Journée UNIS, nous contribuons à inspirer les jeunes leaders à façonner le changement social et à s'élever au-dessus de la cyberintimidation par un #ZéroIntimidation. L'année dernière, 123 000 jeunes ont assisté à neuf activités de la Journée UNIS partout au Canada.

Faire davantage pour les citoyens mal desservis

Grâce à nos programmes Branché pour l'avenir^{MC} – notamment Santé pour l'avenir, Mobilité pour l'avenir et Internet pour l'avenir – nous mettons à profit notre technologie pour que les citoyens désavantagés soient connectés au monde, à l'information et aux occasions qui comptent le plus pour eux dans notre monde interconnecté. Pour plus d'information, visitez telus.com/futurefriendly.



MONTREZ LA VOIE EN PRÊTANT MAIN-FORTE

Tout au long de l'année, nous cherchons des occasions d'exercer une influence positive et d'aider à bâtir des collectivités fortes, saines et durables. Voici certains moyens que notre équipe de la haute direction a choisis pour le faire.



Josh Blair faisant du bénévolat à la Pacific Assistance Dogs Society (PADS) de Burnaby, en C.-B.

Josh Blair
Président du groupe et chef des affaires de l'entreprise, TELUS
Lieu : Vancouver (Colombie-Britannique)
Au service de TELUS depuis : 1995
Membre de la direction depuis : 2007
Titres de TELUS : 329 487



Doug French aidant à l'amélioration du jardin de la PADS, en compagnie de sa fille, Samantha, à Burnaby, en C.-B.

Doug French
Vice-président à la direction (VPD) et chef des services financiers
Lieu : Vancouver (Colombie-Britannique)
Au service de TELUS depuis : 2000 (Clearnet : 1996)
Membre de la direction depuis : 2016
Titres de TELUS : 111 470



Tony Geheran servant des repas au souper des Fêtes 2018 des retraités de TELUS à Burnaby, en C.-B.

Tony Geheran
VPD et chef des services aux clients
Lieu : Vancouver (Colombie-Britannique)
Au service de TELUS depuis : 2001
Membre de la direction depuis : 2015
Titres de TELUS : 131 741



François Gratton faisant le tri des aliments à la banque alimentaire Moisson Montréal avec sa fille, Stéphanie, et son fils, Alexandre, à Montréal, au Québec.

François Gratton
Président de groupe, TELUS et chef de la direction, TELUS Québec
Lieu : Montréal (Québec)
Au service de TELUS depuis : 2008 (Emergis : 2002)
Membre de la direction depuis : 2015
Titres de TELUS : 123 652



Sandy McIntosh
VPD, Personnes et culture, et chef des Ressources humaines
Lieu : Toronto (Ontario)
Au service de TELUS depuis : 2007
Membre de la direction depuis : 2015
Titres de TELUS : 128 329

Sandy McIntosh se laissant maquiller en préparation de #AimonsNous et marche sous la pluie pendant la Pride Parade de Toronto.



Eros Spadotto
VPD, Stratégie de technologie et Transformation de l'entreprise
Lieu : Toronto (Ontario)
Au service de TELUS depuis : 2000 (Clearnet : 1995)
Membre de la direction depuis : 2005
Titres de TELUS : 176 306

Eros Spadotto plantant des arbres avec la Toronto and Region Conservation Authority.

Darren Entwistle
Président et chef de la direction
Plus d'information figure à la page 27



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

Les titres de TELUS représentent la totalité des actions ordinaires et des unités d'actions incessibles détenues au 31 décembre 2018.

COMMUNIQUER AVEC TRANSPARENCE ET CLARTÉ

Nous avons récemment demandé à certains membres de notre équipe de la haute direction leurs avis sur des sujets importants pour les investisseurs : les avantages que les Canadiens tirent de nos investissements dans les réseaux à large bande, les raisons qui expliquent nos bons résultats liés aux services mobiles, les moyens que nous prenons pour aider les entreprises et pourquoi notre culture d'entreprise unique nous donne un avantage concurrentiel.

« Nous assurons la pérennité des infrastructures dans les communautés canadiennes et offrons aux citoyens les outils nécessaires pour s'épanouir dans un monde numérique, à mesure que l'Internet des objets et les stratégies de villes intelligentes gagnent en importance. »

Zainul Mawji

« Notre stratégie à marques multiples, qui comprend TELUS, Koodo et Public Mobile, nous permet d'offrir choix et flexibilité à une clientèle diversifiée. »

Jim Senko

Quels avantages les Canadiens tirent-ils des investissements de TELUS dans les réseaux?



Zainul Mawji

Présidente, Solutions résidentielles et petites entreprises

En investissant dans notre réseau d'avant-garde TELUS PureFibre, nous répondons aux demandes des Canadiens qui souhaitent une fiabilité accrue, des vitesses de service

Internet plus élevées et une plus grande capacité. Nous assurons la pérennité des infrastructures dans les communautés canadiennes et offrons aux citoyens les outils nécessaires pour s'épanouir dans un monde numérique, à mesure que l'Internet des objets (IdO) et les stratégies de villes intelligentes gagnent en importance.

Nos investissements assurent aussi la prise en charge de l'économie numérique pour les petites entreprises canadiennes en leur offrant la vitesse dont elles ont besoin pour exercer leurs activités à l'échelle locale et être concurrentielles à l'échelle mondiale. Nous aidons aussi les fournisseurs de soins de santé, les éducateurs et les entreprises à tirer profit de la technologie afin de faire évoluer leur prestation de services. Nous utilisons la puissance de notre réseau pour lancer de nouvelles ressources, notamment en sécurité et en soins de santé, ce qui rehausse la valeur et la commodité offertes aux clients. Nous exploitons le potentiel de notre technologie pour lancer des programmes sociaux qui aident les citoyens vulnérables à apprivoiser notre société numérique en leur facilitant l'accès à la technologie, aux soins de santé et aux programmes éducatifs.

Dans le cas de la technologie traditionnelle, nos investissements dans la fibre optique nous procurent d'importants avantages, comme une clientèle plus nombreuse et satisfaite, une baisse du taux de réparations, une pénétration accentuée de nos produits et des revenus à long terme par client plus élevés. Ces avantages contribuent tous à la rentabilité accrue de nos services filaires. Finalement, ce sont des investissements par TELUS, qui ne coûtent rien ou presque rien aux municipalités ou aux contribuables, ce qui constitue un avantage important pour les Canadiens.

Comment expliquez-vous les excellents résultats que TELUS obtient régulièrement de ses services mobiles?



Jim Senko

Président, Solutions mobiles

D'abord, nos clients sont au cœur de tout ce que nous entreprenons. L'attention que nous accordons à l'excellence du service, à la transparence et à l'élimination proactive de sources d'insatisfaction de nos clients nous

a valu le meilleur taux de fidélisation des clients de services mobiles du secteur, comme le démontre notre taux de désabonnement des services mobiles postpayés de moins d'un pour cent pendant cinq années consécutives. Cette attention se reflète aussi dans le rapport annuel de la Commission des plaintes relatives aux services de télécom-télévision, qui indique que nous recevons le moins de plaintes parmi nos concurrents nationaux. Ensuite, nous offrons à nos clients la vitesse et la fiabilité qu'ils demandent au moyen du réseau le plus rapide et fiable au pays, c'est pourquoi d'ailleurs que TELUS s'est encore une fois hissée au premier rang des quatre grands classements de réseaux mobiles, OpenSignal, J.D. Power, Ookla et PCMag.

De plus, notre stratégie à marques multiples, qui comprend TELUS, Koodo et Public Mobile, nous permet d'offrir choix et flexibilité à une clientèle diversifiée. Nous stimulons la croissance de manière proactive sur les marchés, le cas échéant, en augmentant le trafic de données sur nos réseaux, en faisant la promotion d'options libre-service et en prenant en charge des catégories de clients comme les nouveaux Canadiens et les nouvelles entreprises. Nos offres d'ensemble de produits aident aussi à générer de bons résultats sur le marché résidentiel et le marché des petites entreprises, puisque la fidélisation des clients augmente lorsqu'ils optent pour des forfaits groupant services mobiles et services de télévision, Internet, de transmission de la voix, de domotique et de sécurité résidentielle.

Outre le marché des consommateurs, nous visons à maintenir une forte croissance sur le marché des services mobiles aux petites entreprises, qui continue de générer des gains importants pour notre organisation.

« TELUS Solutions d'affaires permet à nos clients d'améliorer leur efficacité et leur productivité, de raccourcir les délais de lancement, d'offrir une expérience client agréable et de s'adapter lorsque leur entreprise croît. »

Navin Arora

« Même s'il est possible d'imiter nos produits et nos services, notre culture puissante ne peut pas être reproduite. Les membres de notre équipe très mobilisés sont notre plus grand atout. »

Andrea Wood

Comment TELUS aide-t-elle les entreprises à réussir?



Navin Arora

Président, TELUS Solutions d'affaires

Nous mettons en marche l'espace de travail numérique du futur. Nous fournissons aux entreprises de toute taille la technologie et les solutions qui les préparent à bien faire face à la concurrence et accélèrent

leur croissance et leur réussite dans une économie numérique. TELUS Solutions d'affaires permet à nos clients d'améliorer leur efficacité et leur productivité, de raccourcir les délais de lancement, d'offrir une expérience client agréable et de s'adapter lorsque leur entreprise croît.

TELUS est fière d'avoir le réseau mobile le plus rapide au Canada. De plus, notre suite de solutions d'affaires entièrement intégrées et extrêmement fiables – qui comprend des outils de collaboration comme Connexion Affaires TELUS^{MO}, Espace d'affaires intelligent et notre plateforme de communication infonuagique personnalisable, ainsi que des réseaux de données comme Réseau intelligent et des solutions plus avancées comme l'IdO, la cybersécurité et des services infonuagiques et de TI gérées – crée de la valeur importante pour nos clients.

En misant sur l'efficacité, TELUS est en mesure d'être concurrentielle et de générer une croissance rentable dans tous les principaux secteurs d'activité et segments de marché.

Comment notre culture d'entreprise nous permet-elle de nous distinguer?



Andrea Wood

Chef des services juridiques et de la gouvernance

Nous sommes d'avis qu'une forte culture d'entreprise attire des personnes de qualité dans notre équipe et les fidélise. Même s'il est possible d'imiter nos produits et

nos services, notre culture puissante ne peut pas être reproduite. Les membres de notre équipe très mobilisés sont notre plus grand atout puisqu'ils nous distinguent de nos concurrents.

Un aspect important de notre culture qui stimule la mobilisation des membres de l'équipe est l'engagement communautaire. Nous reconnaissons que notre engagement communautaire a un effet direct sur la réussite de notre société, puisque les clients et les membres d'une équipe choisissent de s'allier avec des organisations ayant les mêmes valeurs. Un autre pilier de notre culture est la priorité que nous accordons aux clients. Ce qui m'amène à mentionner un sujet qui me tient à cœur : le maintien des normes les plus élevées lorsqu'il s'agit de la sécurité et de la confidentialité des données de nos clients et du maintien de leur confiance. En outre, nous surveillons la mobilisation des membres de l'équipe en recueillant, par sondage annuel, leurs impressions sincères sur les processus et les politiques qui façonnent notre société.

Enfin, nous bâtissons une culture solide en nous épaulant l'un l'autre, comme l'illustrent nos groupes de ressources qui se consacrent à l'avancement de notre culture diversifiée et inclusive. Ainsi, je suis fière d'agir comme marraine à l'échelle mondiale de Connexions : le réseau des femmes de TELUS. Notre équipe diversifiée nous permet de mieux comprendre et représenter nos clients de toutes origines. Nous voyons notre solide culture d'entreprise comme un avantage concurrentiel et nous tenons à la conserver.

Conseil d'administration



1 R.H. (Dick) Auchinleck
président du conseil de TELUS
 Domicile : Victoria (Colombie-Britannique)
 Administrateur depuis : 2003
 Titres de TELUS : 210 780

2 Raymond T. Chan
 Domicile : Calgary (Alberta)
 Administrateur depuis : 2013
 Comités de TELUS : Retraite et
 Ressources humaines et rémunération
 Titres de TELUS : 40 701

3 Stockwell Day
 Domicile : Vancouver (Colombie-Britannique)
 Administrateur depuis : 2011
 Comités de TELUS : Ressources humaines
 et rémunération; et président, Retraite
 Titres de TELUS : 40 425

4 Lisa de Wilde
 Domicile : Toronto (Ontario)
 Administratrice depuis : 2015
 Comités de TELUS : Gouvernance
 et Retraite
 Titres de TELUS : 18 095

5 Darren Entwistle
 Domicile : Vancouver (Colombie-Britannique)
 Administrateur depuis : 2000
 Titres de TELUS : 615 771

6 Mary Jo Haddad
 Domicile : Oakville (Ontario)
 Administratrice depuis : 2014
 Comité de TELUS : Présidente, Ressources
 humaines et rémunération
 Titres de TELUS : 27 441

7 Kathy Kinloch
 Domicile : Vancouver (Colombie-Britannique)
 Administratrice depuis : 2017
 Comités de TELUS : Gouvernance
 et Ressources humaines et rémunération
 Titres de TELUS : 9 635

8 William (Bill) A. MacKinnon
 Domicile : Toronto (Ontario)
 Administrateur depuis : 2009
 Comité de TELUS : Audit
 Titres de TELUS : 81 703

9 Christine Magee
 Domicile : Toronto (Ontario)
 Administratrice depuis : 2018
 Comité de TELUS : Audit
 Titres de TELUS : 3 162

10 John Manley
 Domicile : Ottawa (Ontario)
 Administrateur depuis : 2012
 Comités de TELUS : Retraite; et président,
 Gouvernance
 Titres de TELUS : 43 306

11 Sarabjit (Sabi) S. Marwah
 Domicile : Toronto (Ontario)
 Administrateur depuis : 2015
 Comités de TELUS : Audit et Gouvernance
 Titres de TELUS : 25 977

12 Claude Mongeau
 Domicile : Montréal (Québec)
 Administrateur depuis : 2017
 Comités de TELUS : Audit et Gouvernance
 Titres de TELUS : 77 107

13 David Mowat
 Domicile : Edmonton (Alberta)
 Administrateur depuis : 2016
 Comité de TELUS : Président, Audit
 Titres de TELUS : 19 876

14 Marc Parent
 Domicile : Montréal (Québec)
 Administrateur depuis : 2017
 Comités de TELUS : Retraite et
 Ressources humaines et rémunération
 Titres de TELUS : 6 830

15 Denise Pickett
 Domicile : Toronto (Ontario)
 Administratrice depuis : 2018
 Comité de TELUS : Audit
 Titres de TELUS : 1 930



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

Les titres de TELUS représentent la totalité des actions ordinaires et des unités d'actions différées (des unités d'actions inaccessibles dans le cas de Darren Entwistle) détenues au 31 décembre 2018.

AVOIR À CŒUR LA BONNE GOUVERNANCE ET L'INTÉGRITÉ

Nous sommes déterminés à suivre des pratiques saines et efficaces en matière de gouvernance et de présentation d'une information fidèle et complète. Nos efforts incessants en vue d'améliorer nos pratiques nous aident à faire continuellement preuve d'une grande transparence et à assurer l'intégrité de nos gestes.

Faire progresser notre conseil

Nous avons annoncé la nomination de deux nouvelles administratrices en 2018. Christine Magee s'est jointe au conseil en août et Denise Pickett, en novembre. Ensemble, elles apportent un important bagage d'expertise opérationnelle, notamment sur le plan de l'expérience du marché de détail et de la consommation.

Dans le cadre de notre plan de relève pour les présidents de comité, David Mowat a remplacé Bill MacKinnon à titre de président du comité d'audit, mais Bill demeure membre du comité afin d'assurer une transition sans heurt.

Promouvoir la diversité au sein du conseil

Nous favorisons la diversité car nous sommes convaincus qu'elle constitue un avantage concurrentiel majeur et permet à notre conseil de tirer parti d'un vaste éventail d'expériences et de perspectives qui reflètent mieux les clients et les collectivités auxquels nous offrons nos services.

Fidèles à notre politique de diversité administrative, nous avons fixé les objectifs suivants : compter au moins 30 pour cent d'administrateurs indépendants d'origines diverses et au moins

30 pour cent de chaque sexe. En 2018, nous avons dépassé ces objectifs, puisque 50 pour cent (sept membres) de nos administrateurs indépendants reflètent cette diversité et 36 pour cent (cinq membres) sont des femmes.

Nous avons aussi signé l'Accord Catalyst 2022, qui fait appel aux conseils d'administration et aux chefs de l'exploitation canadiens en leur demandant de s'engager en faveur de l'avancement des femmes dans le monde des affaires en prenant des mesures pour augmenter le pourcentage moyen de femmes siégeant au sein de conseils d'administration et de femmes occupant des postes de haute direction au sein des entreprises canadiennes à 30 pour cent ou plus d'ici 2022 et pour partager leurs indicateurs clés avec Catalyst aux fins d'analyse annuelle de notre progrès collectif.

Maintenir une culture de confiance et d'intégrité

Chez TELUS, tous les membres de l'équipe s'engagent à créer et à maintenir une profonde culture éthique, qui est à la base de tout ce que nous entreprenons. Notre culture sous-tend nos valeurs et garantit que les décisions sont prises selon les normes d'intégrité et de respect les plus élevées tant envers les membres de notre équipe, qu'envers nos clients et notre entreprise. Les membres de l'équipe demandent de plus en plus de conseils et de détails sur des situations éthiques potentielles, démontrant l'importance qu'ils accordent au respect de normes d'éthique élevées.

Chaque année, nous revoyons notre code d'éthique et de conduite afin qu'il reste pertinent. En 2018, le code a été amélioré, raffermissant nos attentes relatives aux pratiques de vente éthiques, à la diversité et à l'inclusion et le libellé sur le harcèlement sexuel. Chaque année, nous mettons également à jour notre cours, appelé Intégrité, qui donne vie aux politiques et aux lignes directrices qui guident la conduite des affaires et les interactions entre les membres de l'équipe, ainsi qu'avec les clients, les investisseurs, les fournisseurs



Il est possible de consulter la description complète des pratiques de gouvernance de TELUS, dont le Guide sur la politique du conseil d'administration et de l'information sur nos pratiques de gouvernance par rapport à celles requises par la Bourse de New York dans la circulaire d'information de 2019 de TELUS ou à l'adresse telus.com/governance

et les collectivités. Le cours porte sur l'éthique, la protection de la vie privée, la sécurité et le respect, et est obligatoire pour tous les membres de l'équipe et la majorité de nos consultants.

Vers la fin de l'année, nous avons également mis à jour notre politique de lutte contre la corruption pour tenir compte de l'évolution et des dernières pratiques exemplaires du secteur et aider les membres de notre équipe à mieux comprendre cette politique.

Grâce à nos politiques de protection de la vie privée, nous nous engageons à gagner et à maintenir la confiance des parties prenantes dans nos pratiques de protection de la vie privée en protégeant les renseignements personnels et en faisant preuve de transparence sur la manière dont nous recueillons, utilisons et sécurisons l'information. Notre Bureau du chef des données et des relations de confiance prend les devants et examine régulièrement notre programme de protection de la vie privée pour s'assurer que nos engagements suivent l'évolution des technologies et des lois et pour aider les clients à mieux comprendre nos pratiques relatives à la protection de la vie privée. Notamment, il met à jour notre formation en ligne sur la protection de la vie privée, obligatoire pour tous les membres de l'équipe et la majorité de nos consultants, pour s'assurer qu'elle demeure à jour et pertinente. Pour plus de précisions, visitez l'adresse telus.com/vieprivée.

Nous maintenons la LigneÉthique réservée aux questions et aux plaintes anonymes et confidentielles sur les contrôles internes et les questions d'éthique. Ce service, assuré par une entreprise indépendante, est offert dans plusieurs langues, 24 heures sur 24, aux appelants internes et externes. En 2018, pour la 16^e année de suite, de tous les appels reçus, aucun n'impliquait un membre de l'équipe jouant un rôle important dans le contrôle interne de l'information financière.

Communiquer avec nos partenaires

Nous continuons à communiquer régulièrement avec les investisseurs pour les aider à prendre des décisions de placement judicieuses et éclairées. En 2018, nous avons tenu quatre conférences téléphoniques avec webdiffusion simultanée pour tous les investisseurs en vue de discuter de nos résultats trimestriels et de nos perspectives. Nous avons également participé à un certain nombre de conférences à l'intention des investisseurs du secteur et rencontré de nombreux investisseurs institutionnels au Canada, aux États-Unis et en Europe. De plus, le président du conseil de TELUS, le président du comité de gouvernance et des membres de la haute direction ont rencontré la Coalition canadienne pour une bonne gouvernance afin de discuter de nos pratiques de gouvernance. Vous pouvez visionner les activités passées ou vous renseigner sur les activités à venir à l'adresse telus.com/investors.



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

Meilleures pratiques bien établies en matière de gouvernance

- Vote consultatif sur la rémunération
- Politique sur le vote à la majorité des voix
- Politique de récupération
- Politique de diversité administrative
- Politique d'engagement des actionnaires
- Code d'éthique et de conduite et LigneÉthique
- Cadre du programme de gestion du respect de la vie privée
- Gouvernance et surveillance des risques
- Processus de recrutement du conseil et programmes d'orientation
- Séances de formation continue obligatoire pour le conseil
- Plan de relève visant le conseil et les comités
- Plan de relève visant le chef de la direction
- Évaluations du conseil, des comités et des administrateurs
- Limitation de la durée des mandats
- Lignes directrices concernant l'actionnariat pour les administrateurs et les membres de la haute direction



CRÉER UNE VALEUR CONSTANTE

Ensemble, nous avons travaillé à produire d'excellents résultats en 2018, comme en témoigne notre détermination à dégager des résultats concrets pour nos parties prenantes, à générer un rendement financier constant et à accorder la priorité à nos clients et à nos collectivités.

Accroître notre leadership

Chez TELUS, la durabilité est au cœur de notre culture et nous sommes fiers du rôle clé que jouent nos opérations financières dans la création d'un avenir plus sain. Nous croyons qu'il est de notre devoir en tant qu'entreprise citoyenne de premier plan de façonner un monde meilleur pour les générations à venir. Il s'agit non seulement du bon choix à faire, mais aussi d'un catalyseur pour un solide rendement financier. Nos succès, tributaires de notre approche intégrée en termes d'exploitation, de finances et de durabilité, s'appuient sur un modèle d'affaires résilient qui s'inspire des possibilités qu'offrent les enjeux sociaux et environnementaux.

Notre engagement à accorder la priorité à nos clients et collectivités, à l'origine de notre succès financier et opérationnel, nous pousse à susciter des changements concrets dans les collectivités dans lesquelles nous vivons, travaillons et offrons nos services. En 2018, nous avons accru notre leadership en assurant à nos initiatives à vocation sociale un financement durable

pendant de nombreuses années : le gain tiré de la vente de TELUS Garden, notre siège social à Vancouver, a été affecté à la création de la Fondation TELUS pour un futur meilleur. Grâce à un fonds de dotation sans précédent de 120 millions de dollars, la Fondation veillera à aider les jeunes vulnérables à s'épanouir dans notre société connectée et à rendre leur futur simplement meilleur, promesse que notre marque inspire.

Investir dans notre avenir

Nous avons poursuivi nos investissements stratégiques, par l'expansion de notre technologie TELUS PureFibre à 450 000 foyers et entreprises de plus en 2018. Les investissements dans les services à large bande de TELUS renforcent l'épine dorsale de notre réseau 5G et sont essentiels à notre capacité d'offrir des solutions à large bande évoluées qui alimenteront l'innovation et la croissance économique, ainsi que l'essor social et de meilleurs résultats en éducation et en santé à la grandeur du pays.

« Notre engagement à accorder la priorité à nos clients et collectivités, à l'origine de notre succès financier et opérationnel, nous pousse à susciter des changements concrets dans les collectivités dans lesquelles nous vivons, travaillons et offrons nos services. »

Nous avons clos l'exercice 2018 avec 13,4 millions de connexions clients, dont 534 000 nouvelles au service mobile postpayé, à Internet haute vitesse et au service de télévision. Notre taux de fidélisation de la clientèle demeure le plus élevé de l'industrie, malgré l'intensification de la concurrence tout au long de l'année. Cette fidélisation, nous la devons aux efforts dévoués et fructueux des membres de notre équipe pour offrir des expériences exceptionnelles sur notre réseau primé.

Créer de la valeur pour l'actionnaire

En 2018, les produits se sont accrus de 7,2 pour cent, et se sont chiffrés à 14,4 milliards de dollars, et le BAIIA ajusté a augmenté de 4,9 pour cent, pour atteindre 5,25 milliards de dollars. Nous avons réalisé une croissance rentable dans nos secteurs d'activité filaire et mobile, et renforcé du même coup la solidité financière de notre entreprise. Ces réalisations reflètent la détermination de notre équipe à faire progresser notre stratégie de croissance éprouvée et à tenir notre promesse de donner la priorité aux clients.

En vue de maintenir un bilan solide et une gestion responsable du capital à long terme, nous sommes parvenus à dégager une forte croissance des flux de trésorerie disponibles en 2018, par des mesures d'efficacité opérationnelle pour optimiser notre structure de coûts. Comme prévu, nous avons haussé notre dividende deux fois – nos 15^e et 16^e hausses depuis 2011 – et versé aux actionnaires 1,2 milliard de dollars grâce à notre programme de croissance du dividende.

Dégager des résultats concrets

Nous allons poursuivre notre stratégie éprouvée qui soutient la croissance rentable de notre clientèle tout en menant à bien notre programme pluriannuel de croissance du dividende, inégalé dans le secteur. Cette stratégie, conjuguée aux efforts inlassables de l'équipe TELUS, nous a permis de fixer des objectifs de croissance ambitieux pour 2019. Je suis persuadé que, par la détermination de notre équipe à offrir une expérience client exceptionnelle, par notre souci de rentabilité, de croissance des marges et d'investissement dans les services à large bande et par nos pratiques commerciales durables, 2019 se révélera une excellente année tout autant pour nos clients, investisseurs et collectivités.

Cordialement,



Doug French
Vice-président à la direction et chef des services financiers
Le 22 février 2019

Revue financière

32–37

Statistiques financières et opérationnelles

Information financière et données opérationnelles, annuelles et trimestrielles

38–117

Rapport de gestion

Présentation de notre situation financière et de notre performance financière

118–186

États financiers consolidés

États financiers consolidés de 2018 et notes annexes

187–Couverture arrière

Ressources supplémentaires pour les investisseurs

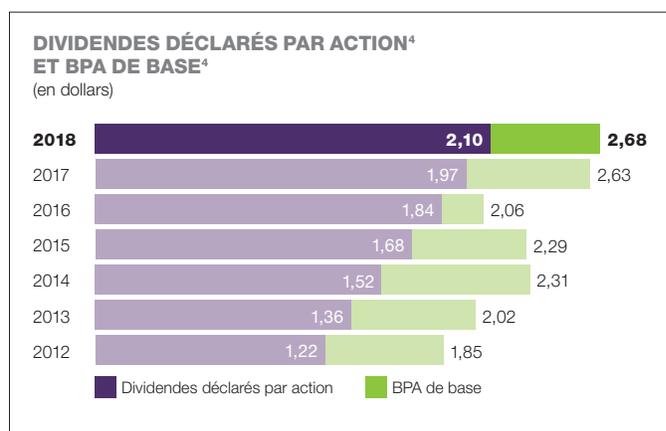
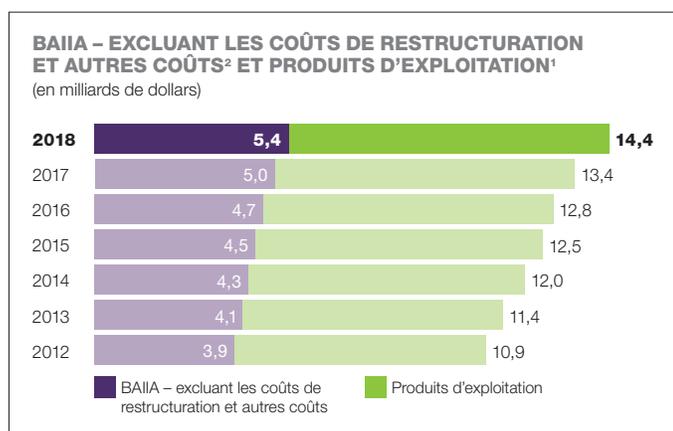
Glossaire, renseignements à l'intention des investisseurs et raisons d'investir dans TELUS

Information financière annuelle consolidée

Consolidé	Incluant l'incidence d'IFRS 9 et d'IFRS 15		Excluant l'incidence d'IFRS 9 et d'IFRS 15				
	2018	2017	2016	2015	2014	2013	2012
État du résultat net (en millions)							
Produits d'exploitation ¹	14 368 \$	13 408 \$	12 799 \$	12 502 \$	12 002 \$	11 404 \$	10 921 \$
Charges d'exploitation avant coûts de restructuration, autres coûts et amortissements ²	8 947	8 381	8 091	8 014	7 711	7 288	7 014
BAIIA – excluant les coûts de restructuration et autres coûts ²	5 421	5 027	4 708	4 488	4 291	4 116	3 907
Coûts de restructuration et autres coûts ³	317	117	479	226	75	98	48
BAIIA ²	5 104	4 910	4 229	4 262	4 216	4 018	3 859
Amortissements	2 267	2 169	2 047	1 909	1 834	1 803	1 865
Bénéfice d'exploitation	2 837	2 741	2 182	2 353	2 382	2 215	1 994
Coûts de financement avant la prime au titre du remboursement par anticipation de la dette à long terme	627	573	520	447	443	424	374
Prime au titre du remboursement par anticipation de la dette à long terme	34	–	–	–	13	23	–
Bénéfice avant impôt	2 176	2 168	1 662	1 906	1 926	1 768	1 620
Charge d'impôt sur le résultat	552	590	426	524	501	474	416
Bénéfice net	1 624 \$	1 578 \$	1 236 \$	1 382 \$	1 425 \$	1 294 \$	1 204 \$
Bénéfice net attribuable aux actions ordinaires ⁴	1 600 \$	1 559 \$	1 223 \$	1 382 \$	1 425 \$	1 294 \$	1 204 \$

Information sur les actions ⁴	2018	2017	2016	2015	2014	2013	2012
Nombre moyen pondéré total de base d'actions en circulation (en millions)	597	593	592	603	616	640	651
Nombre d'actions en circulation en fin d'exercice (en millions)	599	595	590	594	609	623	652
Bénéfice par action (BPA) de base	2,68 \$	2,63 \$	2,06 \$	2,29 \$	2,31 \$	2,02 \$	1,85 \$
Dividendes déclarés par action ordinaire	2,10	1,97	1,84	1,68	1,52	1,36	1,22

Situation financière (en millions)	2018	2017	2016	2015	2014	2013	2012
Total des actifs	33 065 \$	31 053 \$	27 729 \$	26 406 \$	23 217 \$	21 566 \$	20 445 \$
Dette nette ⁵	13 770	13 422	12 652	11 953	9 393	7 592	6 577
Total des capitaux investis ⁶	24 099	22 833	20 546	19 566	16 809	15 576	14 223
Dette à long terme	13 265	12 256	11 604	11 182	9 055	7 493	5 711
Capitaux propres	10 341	9 458	7 936	7 672	7 454	8 015	7 686



Information financière trimestrielle consolidée

Consolidé

Incluant l'incidence d'IFRS 9 et d'IFRS 15

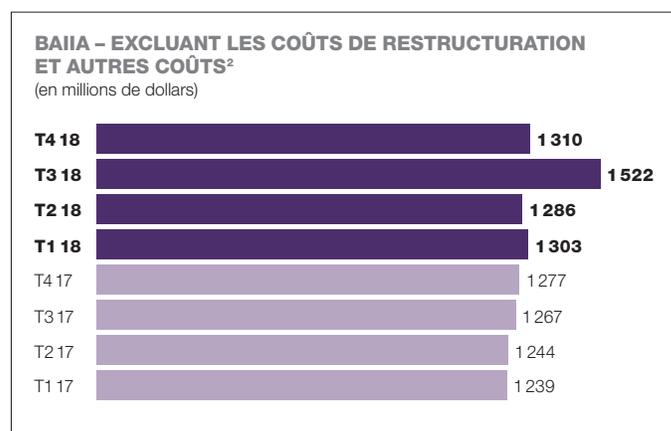
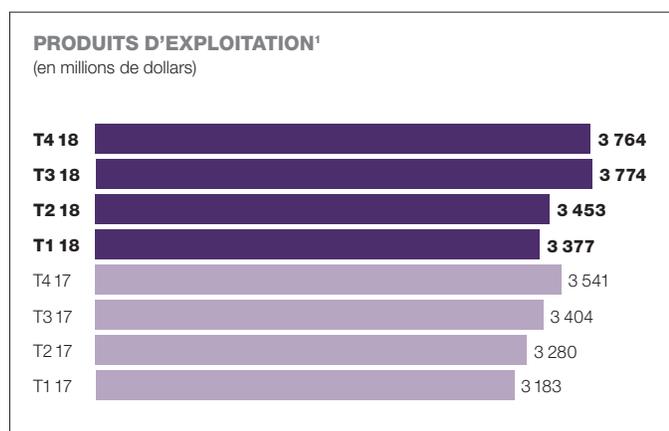
État du résultat net (en millions)	T4 2018	T3 2018	T2 2018	T1 2018	T4 2017	T3 2017	T2 2017	T1 2017
Produits d'exploitation ¹	3 764 \$	3 774 \$	3 453 \$	3 377 \$	3 541 \$	3 404 \$	3 280 \$	3 183 \$
Charges d'exploitation avant coûts de restructuration, autres coûts et amortissements ²	2 454	2 252	2 167	2 074	2 264	2 137	2 036	1 944
BAIIA – excluant les coûts de restructuration et autres coûts ²	1 310	1 522	1 286	1 303	1 277	1 267	1 244	1 239
Coûts de restructuration et autres coûts ³	75	173	35	34	54	23	36	4
BAIIA ²	1 235	1 349	1 251	1 269	1 223	1 244	1 208	1 235
Amortissements	586	572	559	550	564	547	526	532
Bénéfice d'exploitation	649	777	692	719	659	697	682	703
Coûts de financement avant la prime au titre du remboursement par anticipation de la dette à long terme	159	162	150	156	144	149	142	138
Prime au titre du remboursement par anticipation de la dette à long terme	-	34	-	-	-	-	-	-
Bénéfice avant impôt	490	581	542	563	515	548	540	565
Charge d'impôt sur le résultat	122	134	145	151	161	142	144	143
Bénéfice net	368 \$	447 \$	397 \$	412 \$	354 \$	406 \$	396 \$	422 \$
Bénéfice net attribuable aux actions ordinaires	357 \$	443 \$	390 \$	410 \$	353 \$	403 \$	389 \$	414 \$

Information sur les actions

	T4 2018	T3 2018	T2 2018	T1 2018	T4 2017	T3 2017	T2 2017	T1 2017
Nombre moyen pondéré total de base d'actions en circulation (en millions)	599	597	596	595	595	594	592	591
Nombre d'actions en circulation en fin de période (en millions)	599	598	596	595	595	594	593	591
BPA de base	0,60 \$	0,74 \$	0,66 \$	0,69 \$	0,59 \$	0,68 \$	0,66 \$	0,70 \$
Dividendes déclarés par action ordinaire	0,5450	0,5250	0,5250	0,5050	0,5050	0,4925	0,4925	0,4800

- 1 Au troisième trimestre de 2018, nous avons comptabilisé, dans le bénéfice d'exploitation, un bénéfice lié à la participation découlant des coentreprises immobilières de 171 millions de dollars issu de la vente de TELUS Garden.
- 2 Mesures non définies par les PCGR qui n'ont pas de signification normalisée prescrite par les Normes internationales d'information financière (IFRS) de l'International Accounting Standards Board (IASB). Par conséquent, il est peu probable qu'elles soient comparables à des mesures semblables présentées par d'autres sociétés. Pour la définition de ces mesures ou des renseignements supplémentaires, consulter la rubrique 11 du rapport de gestion dans le présent rapport.
- 3 Au troisième trimestre de 2018, nous avons comptabilisé dans les autres coûts un don de 118 millions de dollars à la Fondation TELUS pour un futur meilleur. En 2016, nous avons comptabilisé dans les autres coûts une charge de rémunération remaniée dont les droits sont immédiatement acquis de 305 millions de dollars.
- 4 Actions ordinaires et actions sans droit de vote avant le 4 février 2013.
- 5 Pour la définition de la dette nette, consulter la rubrique 11 du rapport de gestion dans le présent rapport.
- 6 Dette nette plus capitaux propres, excluant le cumul des autres éléments du résultat global.

Note : Certaines données comparatives ont été retraitées afin que leur présentation soit conforme à celle de 2018.



Statistiques opérationnelles annuelles

Consolidé	Incluant l'incidence d'IFRS 9 et d'IFRS 15		Excluant l'incidence d'IFRS 9 et d'IFRS 15				
	2018	2017	2016	2015	2014	2013	2012
Information tirée de l'état des flux de trésorerie							
Entrées liées aux activités d'exploitation (en millions)	4 058 \$	3 947 \$	3 219 \$	3 556 \$	3 407 \$	3 246 \$	3 219 \$
Sorties liées aux activités d'investissement (en millions)	(2 977)	(3 643)	(2 923)	(4 477)	(3 668)	(2 389)	(2 058)
Entrées (sorties) liées aux activités de financement (en millions)	(1 176)	(227)	(87)	1 084	(15)	(628)	(1 100)
Ratios de rentabilité							
Ratio de distribution ¹	78 %	80 %	89 %	73 %	66 %	67 %	66 %
Rendement des capitaux propres attribuables aux actions ordinaires ²	16,4 %	17,1 %	15,4 %	18,3 %	17,8 %	16,8 %	15,6 %
Ratios d'endettement et de couverture							
Ratio de couverture des intérêts par le BAIIA ³	8,4	8,9	8,3	9,7	9,5	10,5	11,8
Ratio dette nette/BAIIA ^{4,5}	2,54	2,67	2,69	2,66	2,19	1,84	1,68
Autres mesures							
BAIIA ⁵ , moins les dépenses d'investissement (en millions)	2 507 \$	1 933 \$	1 740 \$	1 911 \$	1 932 \$	2 006 \$	1 926 \$
Flux de trésorerie disponibles (en millions) ⁶	1 197 \$	966 \$	141 \$	1 078 \$	1 057 \$	1 051 \$	1 331 \$
Dépenses d'investissement (excluant les licences de spectre) (en millions)	2 914 \$	3 094 \$	2 968 \$	2 577 \$	2 359 \$	2 110 \$	1 981 \$
Paiements en trésorerie au titre des licences de spectre (en millions)	1 \$	–	145 \$	2 048 \$	1 171 \$	67 \$	–
Intensité des dépenses d'investissement ⁷	20 %	23 %	23 %	21 %	20 %	19 %	18 %
Total des connexions clients (en milliers) ⁸	13 434	13 050	12 673	12 495	12 228	11 685	11 474
Information liée aux employés							
Total des salaires et des avantages (en millions) ⁵	3 254 \$	3 036 \$	2 985 \$	3 007 \$	2 851 \$	2 743 \$	2 474 \$
Total de l'effectif actif ⁹	58 000	53 600	51 300	47 700	43 700	43 400	42 400
Effectif en équivalent temps plein (ETP)	56 900	52 900	50 500	46 600	42 700	42 300	41 400

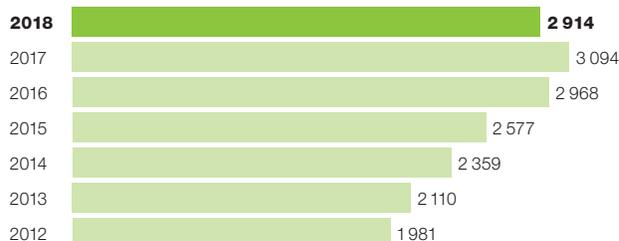
ENTRÉES LIÉES AUX ACTIVITÉS D'EXPLOITATION

(en millions de dollars)



DÉPENSES D'INVESTISSEMENT (EXCLUANT LES LICENCES DE SPECTRE)

(en millions de dollars)



Statistiques opérationnelles trimestrielles

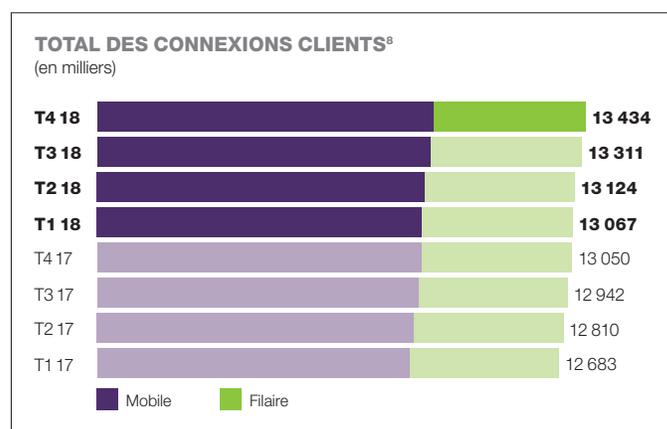
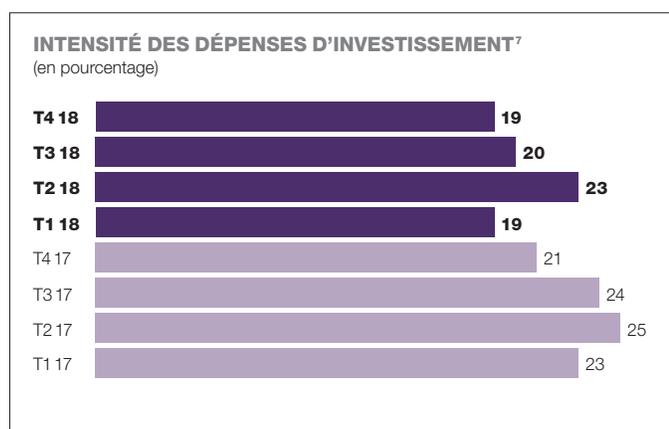
Incluant l'incidence d'IFRS 9 et d'IFRS 15

Consolidé	T4 2018	T3 2018	T2 2018	T1 2018	T4 2017	T3 2017	T2 2017	T1 2017
Information tirée de l'état des flux de trésorerie								
Entrées liées aux activités d'exploitation (en millions)	948 \$	1 066 \$	1 206 \$	838 \$	979 \$	1 133 \$	1 126 \$	709 \$
Sorties liées aux activités d'investissement (en millions)	(629)	(621)	(795)	(932)	(734)	(866)	(1 221)	(822)
Entrées (sorties) liées aux activités de financement (en millions)	(338)	(695)	(143)	–	(224)	(150)	(328)	475
Ratios de rentabilité								
Ratio de distribution ¹	78 %	77 %	77 %	76 %	80 %	s.o.	s.o.	s.o.
Rendement des capitaux propres attribuables aux actions ordinaires ²	16,4 %	16,6 %	16,3 %	16,5 %	17,1 %	s.o.	s.o.	s.o.
Ratios d'endettement et de couverture								
Ratio de couverture des intérêts par le BAIIA ³	8,4	8,5	8,8	8,8	8,9	s.o.	s.o.	s.o.
Ratio dette nette/BAIIA ^{4,5}	2,54	2,54	2,66	2,71	2,67	s.o.	s.o.	s.o.
Autres mesures								
BAIIA ⁵ , moins les dépenses d'investissement (en millions)	599 \$	760 \$	495 \$	653 \$	538 \$	446 \$	434 \$	515 \$
Flux de trésorerie disponibles (en millions) ⁶	122 \$	303 \$	329 \$	443 \$	274 \$	215 \$	260 \$	217 \$
Dépenses d'investissement (excluant les licences de spectre) (en millions)	711 \$	762 \$	791 \$	650 \$	739 \$	821 \$	810 \$	724 \$
Paiements en trésorerie au titre des licences de spectre (en millions)	–	1 \$	–	–	–	–	–	–
Intensité des dépenses d'investissement ⁷	19 %	20 %	23 %	19 %	21 %	24 %	25 %	23 %
Total des connexions clients (en milliers) ⁸	13 434	13 311	13 124	13 067	13 050	12 942	12 810	12 683
Information liée aux employés								
Total des salaires et des avantages (en millions) ⁵	816 \$	831 \$	813 \$	794 \$	786 \$	754 \$	756 \$	740 \$

s.o. – sans objet

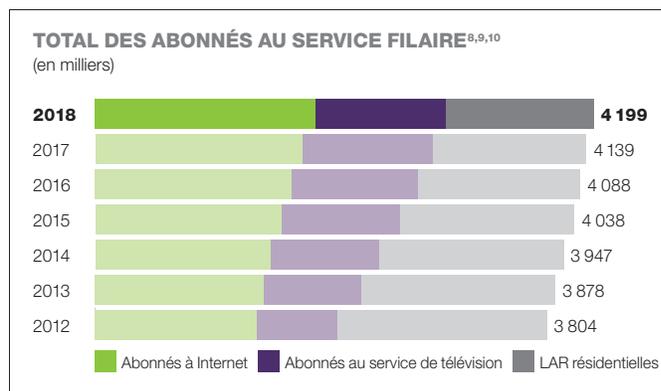
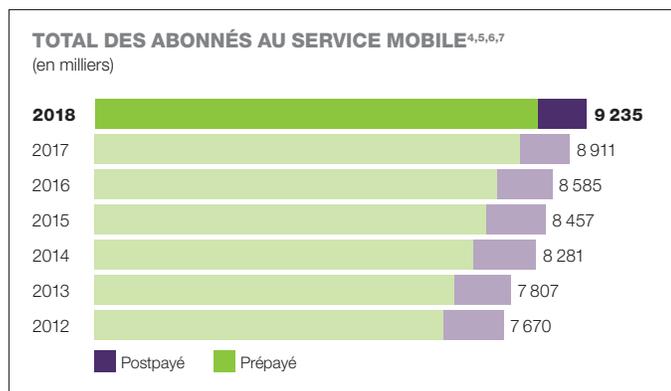
- Le total des dividendes des derniers trimestres déclarés par action, divisé par le total du bénéfice par action de base déclaré au cours des quatre derniers trimestres. Consulter la rubrique 7.5 du rapport de gestion dans le présent rapport.
- Le bénéfice net attribuable aux actions de participation sur 12 mois, divisé par la moyenne des capitaux propres attribuables aux actions ordinaires pour la période de 12 mois.
- Le BAIIA, excluant les coûts de restructuration et autres coûts, divisé par les coûts de financement excluant les intérêts nets des régimes à prestations définies du personnel, les économies liées à la prime au titre du remboursement par anticipation de la dette à long terme et le remboursement à l'échéance de titres de créance, calculé sur 12 mois.
- La dette nette à la fin de la période, divisée par le BAIIA sur 12 mois, excluant les coûts de restructuration et autres coûts.
- Exclut les coûts de restructuration et autres coûts.
- Pour consulter la définition de flux de trésorerie disponibles, consulter la rubrique 11 du rapport de gestion dans le présent rapport.
- Les dépenses d'investissement (excluant les licences de spectre), divisées par les produits d'exploitation.
- Le total du nombre d'abonnés au service mobile, des lignes d'accès au réseau résidentielles et des abonnés à Internet haute vitesse et à TELUS TV. Les connexions clients ont été ajustées au cours de certains exercices. Pour plus d'information, consulter à la rubrique 1.3 du rapport de gestion.
- À l'exclusion de l'effectif de TELUS International, le total de l'effectif actif était de 25 700 en 2018, de 25 700 en 2017, de 25 500 en 2016, de 27 000 en 2015, de 27 900 en 2014, de 28 300 en 2013 et de 28 000 en 2012.

Note : Certaines données comparatives ont été retraitées afin que leur présentation soit conforme à celle de 2018.



Statistiques annuelles par secteur

	Incluant l'incidence d'IFRS 9 et d'IFRS 15		Excluant l'incidence d'IFRS 9 et d'IFRS 15				
	2018	2017	2016	2015	2014	2013	2012
Secteur des services mobiles							
Produits d'exploitation tirés des services de réseau (en millions)	6 025 \$	5 867 \$	6 541 \$	6 298 \$	6 008 \$	5 641 \$	5 367 \$
Produits d'exploitation (en millions) ¹	8 182 \$	7 714 \$	7 173 \$	6 994 \$	6 641 \$	6 177 \$	5 886 \$
Charges d'exploitation avant coûts de restructuration, autres coûts et amortissements (en millions)	4 636	4 407	4 146	4 107	3 884	3 543	3 415
BAlIA – excluant les coûts de restructuration et autres coûts (en millions)	3 546	3 307	3 027	2 887	2 757	2 634	2 471
Coûts de restructuration et autres coûts (en millions) ²	115	57	121	81	30	30	13
BAlIA (en millions)	3 431 \$	3 250 \$	2 906 \$	2 806 \$	2 727 \$	2 604 \$	2 458 \$
Marge du BAlIA ³	43,3 %	42,9 %	42,2 %	41,3 %	41,5 %	42,6 %	42,0 %
Dépenses d'investissement (excluant les licences de spectre) (en millions)	896 \$	978 \$	982 \$	893 \$	832 \$	712 \$	711 \$
Paiements en trésorerie au titre des licences de spectre (en millions)	1 \$	–	145 \$	2 048 \$	1 171 \$	67 \$	–
Ajouts bruts d'abonnés (en milliers) ^{4,5}	1 516	1 460	1 399	1 443	1 620	1 614	1 646
Ajouts nets d'abonnés (en milliers) ^{4,5}	347	296	173	176	252	307	331
Abonnés (en milliers) ^{4,5,6,7}	9 235	8 911	8 585	8 457	8 281	7 807	7 670
Part du marché du service mobile, par nombre d'abonnés	28 %	29 %	29 %	29 %	28 %	27 %	28 %
Montant facturé moyen par appareil d'abonné (MFMAA) mensuel combiné ^{4,5}	67 \$	67 \$	65 \$	63 \$	62 \$	61 \$	60 \$
Taux de désabonnement mensuel combiné ^{4,5}	1,08 %	1,11 %	1,21 %	1,26 %	1,41 %	1,41 %	1,47 %
Taux de désabonnement mensuel des services postpayés ⁵	0,89 %	0,90 %	0,95 %	0,94 %	0,93 %	1,03 %	1,09 %
Secteur des services filaires							
Produits d'exploitation (en millions) ¹	6 440 \$	5 943 \$	5 878 \$	5 743 \$	5 590 \$	5 443 \$	5 246 \$
Charges d'exploitation avant coûts de restructuration, autres coûts et amortissements (en millions)	4 565	4 223	4 197	4 142	4 056	3 961	3 810
BAlIA – excluant les coûts de restructuration et autres coûts (en millions)	1 875	1 720	1 681	1 601	1 534	1 482	1 436
Coûts de restructuration et autres coûts (en millions) ²	202	60	358	145	45	68	35
BAlIA (en millions)	1 673 \$	1 660 \$	1 323 \$	1 456 \$	1 489 \$	1 414 \$	1 401 \$
Marge du BAlIA ³	29,1 %	28,9 %	28,6 %	27,9 %	27,4 %	27,2 %	27,4 %
Dépenses d'investissement (en millions)	2 018 \$	2 116 \$	1 986 \$	1 684 \$	1 527 \$	1 398 \$	1 270 \$
Abonnés à Internet (en milliers) ^{8,9,10}	1 858	1 743	1 655	1 566	1 475	1 420	1 359
Lignes d'accès au réseau (LAR) résidentielles (en milliers) ⁹	1 248	1 298	1 374	1 467	1 556	1 643	1 767
Total des abonnés au service de télévision (en milliers) ⁹	1 093	1 098	1 059	1 005	916	815	678



Statistiques trimestrielles par secteur

Incluant l'incidence d'IFRS 9 et d'IFRS 15

	T4 2018	T3 2018	T2 2018	T1 2018	T4 2017	T3 2017	T2 2017	T1 2017
Secteur des services mobiles								
Produits d'exploitation tirés des services de réseau (en millions)	1 509 \$	1 547 \$	1 497 \$	1 472 \$	1 482 \$	1 513 \$	1 457 \$	1 415 \$
Produits d'exploitation (en millions) ¹	2 179 \$	2 161 \$	1 941 \$	1 901 \$	2 066 \$	1 991 \$	1 874 \$	1 783 \$
Charges d'exploitation avant coûts de restructuration, autres coûts et amortissements (en millions)	1 327	1 164	1 090	1 055	1 234	1 138	1 050	985
BAIIA – excluant les coûts de restructuration et autres coûts (en millions)	852	997	851	846	832	853	824	798
Coûts de restructuration et autres coûts (en millions) ²	22	76	7	10	21	11	24	1
BAIIA (en millions)	830 \$	921 \$	844 \$	836 \$	811 \$	842 \$	800 \$	797 \$
Marge du BAIIA ³	39,1 %	46,1 %	43,8 %	44,5 %	40,3 %	42,8 %	44,0 %	44,8 %
Dépenses d'investissement (excluant les licences de spectre) (en millions)	253 \$	218 \$	243 \$	182 \$	233 \$	237 \$	259 \$	249 \$
Paiement en trésorerie au titre des licences de spectre (en millions)	–	1 \$	–	–	–	–	–	–
Ajouts bruts d'abonnés (en milliers) ⁵	419	427	362	308	424	399	342	295
Ajouts nets d'abonnés (en milliers) ⁵	106	145	91	5	98	124	83	(9)
Abonnés (en milliers) ⁵	9 235	9 152	9 007	8 916	8 911	8 824	8 700	8 576
Part du marché du service mobile, par nombre d'abonnés	28 %	28 %	29 %	29 %	29 %	29 %	29 %	29 %
MFMAA mensuel combiné ⁵	67 \$	69 \$	67 \$	67 \$	67 \$	69 \$	67 \$	66 \$
Taux de désabonnement mensuel combiné ⁵	1,14 %	1,03 %	1,01 %	1,14 %	1,23 %	1,05 %	1,00 %	1,18 %
Taux de désabonnement mensuel des services postpayés ⁵	0,91 %	0,87 %	0,83 %	0,95 %	0,99 %	0,86 %	0,79 %	0,93 %
Secteur des services filaires								
Produits d'exploitation (en millions) ¹	1 650 \$	1 677 \$	1 574 \$	1 539 \$	1 536 \$	1 475 \$	1 469 \$	1 463 \$
Charges d'exploitation avant coûts de restructuration, autres coûts et amortissements (en millions)	1 192	1 152	1 139	1 082	1 091	1 061	1 049	1 022
BAIIA – excluant les coûts de restructuration et autres coûts (en millions)	458	525	435	457	445	414	420	441
Coûts de restructuration et autres coûts (en millions) ²	53	97	28	24	33	12	12	3
BAIIA (en millions)	405 \$	428 \$	407 \$	433 \$	412 \$	402 \$	408 \$	438 \$
Marge du BAIIA ³	27,8 %	31,3 %	27,6 %	29,7 %	29,0 %	28,1 %	28,6 %	30,1 %
Dépenses d'investissement (en millions)	458 \$	544 \$	548 \$	468 \$	506 \$	584 \$	551 \$	475 \$
Abonnés à Internet (en milliers) ⁹	1 858	1 830	1 794	1 765	1 743	1 722	1 703	1 686
LAR résidentielles (en milliers) ⁹	1 248	1 260	1 272	1 282	1 298	1 312	1 332	1 351
Total des abonnés au service de télévision (en milliers) ⁹	1 093	1 069	1 051	1 104	1 098	1 084	1 075	1 070

1 Comprend les produits intersectoriels, tous exercices confondus. Au troisième trimestre de 2018, nous avons comptabilisé un bénéfice lié à la participation découlant des coentreprises immobilières de 171 millions de dollars issu de la vente de TELUS Garden, dont une quote-part de 50 % a été affectée respectivement à chacun de nos secteurs (85 millions de dollars aux services mobiles et 86 millions de dollars aux services filaires).

2 Au troisième trimestre de 2018, nous avons comptabilisé dans les autres coûts un don de 118 millions de dollars à la Fondation TELUS pour un futur meilleur, dont une quote-part de 50 % a été affectée respectivement à chacun de nos secteurs (59 millions de dollars aux services mobiles et 59 millions de dollars aux services filaires). En 2016, nous avons comptabilisé dans les autres coûts une charge de rémunération remaniée dont les droits sont immédiatement acquis de 305 millions de dollars (70 millions de dollars dans le secteur mobile et 235 millions de dollars dans le secteur filaire).

3 Exclut les coûts de restructuration et autres coûts.

4 Depuis le 1^{er} janvier 2014, le nombre d'abonnés aux services prépayés, le nombre total des abonnés et les statistiques d'exploitation connexes sont ajustés pour tenir compte des 222 000 abonnés aux services prépayés de Public Mobile inclus dans le solde d'ouverture des abonnements et des variations ultérieures du nombre d'abonnés aux services de Public Mobile. TELUS a acquis la totalité de l'entreprise Public Mobile en novembre 2013.

5 Les abonnés ont été ajustés au cours de certains exercices. Pour plus d'information, consulter la rubrique 5.4 du rapport de gestion.

6 Comprend l'ajustement du 1^{er} avril 2013 retirant environ 76 000 abonnements au service machine à machine et l'ajustement du 1^{er} octobre 2013 retirant environ 94 000 abonnements au service Mike.

7 À la suite d'un examen des abonnements au cours du premier trimestre de 2016, 45 000 abonnés ont été retirés de notre solde d'ouverture d'abonnements au service mobile postpayé de 2016.

8 Depuis le 1^{er} janvier 2014, les abonnés à Internet commuté ne sont plus inclus dans le nombre d'abonnés à Internet.

9 Les connexions abonnés ont été ajustées au cours de certains exercices. Pour plus d'information, consulter la rubrique 5.5 du rapport de gestion.

10 À la suite d'un examen des abonnements au cours du premier trimestre de 2016, 21 000 abonnés ont été ajoutés à notre solde d'ouverture d'abonnements au service filaire Internet haute vitesse de 2016.

Note : Certaines données comparatives ont été retraitées afin que leur présentation soit conforme à celle de 2018.

Rapport de gestion

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 2019 sont présentées à la rubrique 9, « *Tendances générales, perspectives et hypothèses, et faits nouveaux en matière de réglementation et instances réglementaires* », du présent rapport de gestion.

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 en vertu duquel nous exerçons nos activités ou l'issue des instances, des cas ou des enquêtes liés à son application, notamment : les interventions possibles du gouvernement afin d'accroître davantage la concurrence pour les services mobiles, ainsi que toutes nouvelles exigences réglementaires découlant de l'examen du cadre de réglementation régissant les services sans fil de gros que le CRTC prévoit entamer en 2019; la possibilité d'une intervention du gouvernement relativement à la décision du CRTC visant les forfaits de données seulement à moindre coût; les modifications visant le fardeau financier associé aux interconnexions de réseau ordonnées par le CRTC; les différends avec certaines municipalités concernant les règlements municipaux visant les droits de passage; d'autres menaces possibles visant l'autorité de réglementation fédérale unitaire en matière de télécommunications, y compris les lois provinciales visant les services mobiles et celles visant la protection du consommateur; l'incidence de l'examen des services filaires de gros effectué par le CRTC, l'examen des tarifs d'accès et des configurations pour les services de gros qui est actuellement en cours pour TELUS; le rapport que doit publier le CRTC relativement aux pratiques de détail des grandes entreprises de télécommunications au Canada, à la demande du gouverneur en conseil; l'étude de marché portant sur la concurrence touchant les services à large bande qu'effectue le Bureau de la concurrence; le retrait progressif effectué par le CRTC relativement au régime de subvention du service local et la mise en place correspondante d'un régime de financement de la large bande afin de prendre en charge l'amélioration des services Internet haute vitesse, principalement dans les régions mal desservies au Canada; l'examen, par le CRTC, des régimes de plafonnement des prix et d'abstention locale; l'instance mise en œuvre par le CRTC afin d'établir un nouveau code de conduite obligatoire portant sur la clarté et le contenu des contrats de services d'accès Internet fixes de détail et sur d'autres questions connexes; les questions touchant la radiodiffusion, notamment la mise en œuvre, par le CRTC, des nouvelles initiatives mentionnées dans son rapport « *Emboîter le pas au changement : L'avenir de la distribution de la programmation au Canada* », publié en mai 2018; l'examen, par le gouvernement fédéral, de la *Loi sur la radiodiffusion*, de la *Loi sur les télécommunications* et de la *Loi sur la radiocommunication* annoncé le 5 juin 2018; l'examen de la *Loi sur le droit d'auteur* qui a été amorcé au début de 2018; le spectre et la conformité aux licences, y compris la conformité aux conditions de licence; les modifications apportées aux droits de licence d'utilisation du spectre et les décisions de politique concernant le spectre, notamment les restrictions concernant l'acquisition, la vente et le transfert de licences de spectre, et la quantité de spectre que TELUS peut acquérir dans le cadre d'enchères et son coût en vertu du Cadre technique, politique et de délivrance de licences concernant le spectre de la bande de 600 MHz, ainsi que le coût et la disponibilité du spectre dans la bande de 3 500 MHz et du spectre des ondes millimétriques; 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; les restrictions concernant la propriété et le contrôle d'actions ordinaires de TELUS par des non-Canadiens; et la surveillance continue et la conformité à ces restrictions; notre capacité à nous conformer aux règlements complexes et évolutifs visant le secteur des soins de santé et des appareils médicaux dans les provinces canadiennes 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 des services d'accès à Internet haute vitesse 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 et services lancés sur ces réseaux, et les 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 appareil d'abonné (le « *MFMAA* ») actuel et futur, sur les produits mensuels moyens par appareil d'abonné (les « *PMAA* »), sur les frais d'acquisition et de rétention et sur les taux de désabonnement liés à tous les services, 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, 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 haute vitesse et au service de télévision découlant des conditions du marché, des mesures prises par le gouvernement et des habitudes d'utilisation des clients; les pertes de lignes résidentielles 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 haute vitesse ainsi que les coûts connexes; notre capacité d'obtenir et d'offrir du contenu en temps opportun au moyen de divers appareils sur les plateformes mobiles et de télévision, à un coût raisonnable; 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 et, 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.

- **Le remplacement de la technologie**, y compris l'utilisation réduite et la banalisation accrue des services filaires locaux et interurbains de transmission de la voix traditionnels découlant de l'incidence des applications de services par contournement et du remplacement des services mobiles; 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, ainsi qu'en raison de la prestation accrue aux consommateurs de services vidéo directs par contournement et de 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 et des PMAA tirés 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 tels que le Réseau intelligent dans le marché des affaires, qui pourraient supplanter nos services de transmission de données existants ou donner lieu à une retarification de ces services.
- **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 besoin de rationaliser nos systèmes existants; le déploiement et l'évolution des technologies et 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, telles que le déploiement de la fibre optique jusqu'aux locaux de l'abonné [« *FTTP* »] et le déploiement de petites cellules pour les services mobiles, 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; le choix des fournisseurs et la capacité de ces derniers à maintenir leurs gammes de produits et à offrir des services à l'égard de ces produits, 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 d'équipement pour réseaux, de services TELUS TV et d'appareils mobiles; le rendement de la technologie mobile; notre besoin prévu à long terme d'acquérir du spectre additionnel dans le cadre des futures enchères de spectre et auprès de tiers afin de composer avec la demande croissante visant les services de transmission de données; le déploiement et l'exploitation de nouvelles technologies de réseau filaire à large bande à un coût raisonnable et d'une disponibilité raisonnable, ainsi que le succès remporté par les nouveaux produits et services

lancés à l'aide de ces technologies de réseau; la fiabilité du réseau et la gestion des changements; les outils d'autoapprentissage et l'automatisation, qui pourraient modifier notre façon d'interagir avec les clients; et les incertitudes à l'égard de notre stratégie visant à remplacer certaines technologies de réseau filaire et certains systèmes et services filaires existants afin de réduire les coûts d'exploitation.

- **Le niveau des dépenses d'investissement et les décaissements possibles aux fins de l'acquisition de licences de spectre dans le cadre des enchères de spectre ou auprès de tiers**, en raison de 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; de 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; de l'utilisation du spectre acquis; des investissements dans la résilience et la fiabilité du réseau; de la demande des abonnés visant les services de transmission de données; des systèmes et des processus d'affaires en pleine évolution; de la mise en œuvre d'initiatives en matière d'efficacité; du soutien relatif aux contrats d'envergure et complexes; ainsi que des futures enchères de spectre pour les services sans fil que doit tenir Innovation, Sciences et Développement économique Canada (« ISDE »), y compris les enchères de spectre dans la bande de fréquence de 600 MHz qui doivent avoir lieu en mars 2019 et qui entraîneront une augmentation des dépenses. Si nous n'atteignons pas nos objectifs au chapitre des résultats d'exploitation et des résultats financiers, 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 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, ou nous exposer à d'autres litiges ou d'autres instances réglementaires; ainsi que les risques liés aux coentreprises immobilières.
- **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 de 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 et d'efficacité opérationnelles visant à soutenir une amélioration des résultats financiers; l'intégration des activités; la simplification des produits à l'intention des entreprises clientes; l'impartition des processus d'affaires; les activités de délocalisation et de réorganisation, y compris tous programmes de réduction du nombre d'employés équivalents temps plein (« ETP »); les initiatives d'approvisionnement; ainsi que la rationalisation de biens immobiliers.
- **La mise en œuvre d'ententes avec de grandes entreprises**, qui pourrait être touchée de façon défavorable par les ressources disponibles, les limites des systèmes et le niveau de collaboration d'autres fournisseurs de service.
- **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 des employés.
- **Les exigences en matière de financement et d'endettement**, y compris notre capacité de mener des activités de financement, notre capacité de refinancer notre dette arrivant à échéance, ou notre capacité de 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 réduire notre capacité à investir dans les activités, à réduire notre dette ou à fournir un rendement du capital investi à nos actionnaires, et pourraient se répercuter sur**

notre capacité de maintenir notre programme de croissance du dividende jusqu'en 2019. 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 (le « conseil ») 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 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 jusqu'en 2019 ni qu'ils ne feront pas l'objet de modifications ou seront menés à terme d'ici 2019.

- **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 en raison des modifications apportées aux normes comptables applicables, et 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 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; ainsi que les fluctuations des taux de change dans les régions où nous exerçons des activités, et l'incidence des tarifs pour le commerce entre le Canada et les États-Unis de même que les répercussions à l'échelle mondiale d'un différend commercial entre les États-Unis et la Chine.

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 présent rapport de gestion. 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 le présent rapport de gestion sont assujettis à la présente mise en garde concernant les énoncés prospectifs.

Rubrique	Page	Rubrique	Page
1 Introduction	41	7 Situation de trésorerie et sources de financement	73
1.1 Préparation du rapport de gestion	41	7.1 Aperçu	73
1.2 Environnement au sein duquel nous exerçons nos activités	41	7.2 Entrées liées aux activités d'exploitation	73
1.3 Faits saillants de 2018	42	7.3 Sorties liées aux activités d'investissement	73
1.4 Fiche d'évaluation des résultats (mesures clés du rendement)	46	7.4 Sorties liées aux activités de financement	74
		7.5 Mesures de la situation de trésorerie et des sources de financement	75
2 Activités principales et stratégie	48	7.6 Facilités de crédit	77
2.1 Activités principales	48	7.7 Vente de créances clients	77
2.2 Impératifs stratégiques	48	7.8 Notations du crédit	77
		7.9 Instruments financiers, engagements et passifs éventuels	78
3 Priorités de la société	49	7.10 Information sur les actions en circulation	82
		7.11 Transactions entre parties liées	82
4 Capacités	51	8 Questions comptables	82
4.1 Principaux marchés et concurrents	51	8.1 Estimations comptables critiques et jugements	82
4.2 Ressources opérationnelles	54	8.2 Faits nouveaux concernant les méthodes comptables	87
4.3 Situation de trésorerie et sources de financement	56		
4.4 Contrôles et procédures de communication de l'information et changements au contrôle interne à l'égard de l'information financière	58	9 Tendances générales, perspectives et hypothèses, et faits nouveaux en matière de réglementation et instances réglementaires	89
5 Analyse des résultats d'exploitation	59	9.1 Industrie des télécommunications en 2018	89
5.1 Généralités	59	9.2 Perspectives générales et tendances au sein de l'industrie des télécommunications	90
5.2 Sommaire des résultats trimestriels consolidés, tendances et compte rendu des résultats du quatrième trimestre	60	9.3 Hypothèses de TELUS pour 2019	92
5.3 Résultats d'exploitation consolidés	63	9.4 Faits nouveaux en matière de réglementation et instances réglementaires concernant l'industrie des communications	93
5.4 Secteur des services mobiles	65		
5.5 Secteur des services filaires	68	10 Risques et gestion des risques	95
6 Évolution de la situation financière	71	10.1 Aperçu	95
		10.2 Questions de réglementation	97
		10.3 Environnement concurrentiel	98
		10.4 Technologie	101
		10.5 Performance opérationnelle	105
		10.6 Ressources humaines	108
		10.7 Financement, exigences relatives à la dette et versement de trésorerie à nos actionnaires	108
		10.8 Questions fiscales	109
		10.9 Litiges et questions d'ordre juridique	110
		10.10 Santé, sécurité et environnement	112
		10.11 Croissance et fluctuations de l'économie	113
		11 Définitions et rapprochements	115
		11.1 Mesures financières non conformes aux PCGR et autres mesures financières	115
		11.2 Indicateurs opérationnels	117

1 Introduction

Les énoncés prospectifs présentés dans la présente rubrique, y compris les estimations de la croissance économique, sont assujettis à la *Mise en garde concernant les énoncés prospectifs* figurant au début du présent rapport de gestion.

1.1 Préparation du rapport de gestion

Les rubriques qui suivent constituent une analyse de notre situation financière et de notre performance financière consolidées pour l'exercice clos le 31 décembre 2018, qui doit être lue conjointement avec nos états financiers consolidés audités au 31 décembre 2018, à savoir les états consolidés du résultat net et du résultat global, les états consolidés de la situation financière, les états consolidés des variations des capitaux propres et les tableaux consolidés des flux de trésorerie ainsi que les notes annexes (collectivement, les « états financiers consolidés »). Les principes comptables généralement reconnus (les « PCGR ») que nous utilisons sont les Normes internationales d'information financière (les « normes IFRS ») publiées par l'International Accounting Standards Board (l'« IASB »). Nos états financiers consolidés sont conformes aux normes IFRS de l'IASB et aux PCGR du Canada. L'utilisation du terme normes IFRS dans le présent rapport de gestion fait référence à ces normes. Nous avons adopté IFRS 9, *Instruments financiers*, et IFRS 15, *Produits des activités ordinaires tirés de contrats conclus avec des clients*, le 1^{er} janvier 2018, et avons appliqué ces normes de manière rétrospective. Se reporter à la *note 2* des états financiers consolidés pour un rapprochement des résultats excluant l'incidence d'IFRS 15. Dans notre analyse, nous utilisons également certaines mesures financières non conformes aux PCGR pour évaluer notre rendement, pour surveiller le respect des clauses restrictives de nos conventions d'emprunt et pour gérer notre structure du capital. Ces mesures sont définies clairement et font l'objet d'un rapprochement avec les mesures conformes aux PCGR les plus semblables à la *rubrique 11.1*. Sauf indication contraire, tous les montants en devises sont présentés en dollars canadiens.

Des renseignements supplémentaires concernant la société, y compris notre notice annuelle et d'autres documents déposés auprès des commissions des valeurs mobilières ou d'autorités de réglementation semblables au Canada, sont disponibles sur le site SEDAR (sedar.com). Les documents que nous déposons auprès de la Securities and Exchange Commission aux États-Unis, y compris le formulaire 40-F, sont disponibles sur le site EDGAR (sec.gov).

Nos contrôles et procédures de communication de l'information sont conçus pour fournir une assurance raisonnable que toute l'information pertinente est recueillie et présentée en temps opportun à la haute direction, pour que des décisions appropriées concernant les informations à fournir au public puissent être prises. Le présent rapport de gestion et les états financiers consolidés ont été revus par notre comité d'audit, et notre conseil d'administration (le « conseil ») a autorisé leur publication le 14 février 2019.

Sauf indication contraire, les résultats de l'exercice clos le 31 décembre 2018 sont comparés aux résultats de l'exercice clos le 31 décembre 2017, qui ont été ajustés afin de tenir compte de l'application rétrospective d'IFRS 9 et d'IFRS 15 (pour l'exercice clos le 31 décembre 2017).

1.2 Environnement au sein duquel nous exerçons nos activités

Pour mieux apprécier notre réussite et les défis auxquels nous faisons face, il est essentiel de considérer l'environnement au sein duquel nous exerçons nos activités, y compris les facteurs économiques d'ordre plus général qui touchent nos clients et notre société, ainsi que la nature concurrentielle de l'industrie au sein de laquelle nous exerçons nos activités. Nos estimations concernant l'environnement au sein duquel nous évoluons constituent également un élément important des hypothèses sur lesquelles nos objectifs se fondent.

Produits de l'industrie des télécommunications canadienne en 2018

Montant estimé de
63 milliards de dollars

Produits de TELUS en 2018

14,4 milliards de dollars

Nombre de connexions d'abonnés de TELUS

13,4 millions

Dividendes déclarés de TELUS en 2018 et croissance

1,3 milliard de dollars / 7,4 %

Croissance de l'économie

Nous estimons que la croissance de l'économie au Canada en 2019 sera de 2,0 % (2,1 % en 2018), ces taux ayant dans les deux cas été établis selon une combinaison d'estimations formulées par des banques canadiennes et d'autres sources. En ce qui concerne les provinces de l'Ouest canadien où nous sommes une entreprise de services locaux titulaire (« ESLT »), nous estimons que la croissance de l'économie en 2019 se chiffrera à 2,3 % en Colombie-Britannique (2,2 % en 2018), et sera de 2,1 % en Alberta (2,2 % en 2018). Dans son Rapport sur la politique monétaire de janvier 2019, la Banque du Canada estime que la croissance de l'économie canadienne sera de 1,7 % en 2019 (2,0 % en 2018). La mesure dans laquelle ces estimations de la croissance de l'économie nous touchent et le moment auquel les répercussions se feront sentir dépendent des résultats réels enregistrés par des secteurs précis de l'économie canadienne.

Selon l'Enquête sur la population active publiée par Statistique Canada, le taux de chômage au pays s'est élevé à 5,6 % en décembre 2018 (5,7 % en décembre 2017). Le taux de chômage en Colombie-Britannique s'est établi à 4,4 % en décembre 2018 (4,6 % en décembre 2017), et il était de 6,4 % en Alberta en décembre 2018 (6,9 % en décembre 2017). Selon une combinaison d'estimations formulées par des banques canadiennes et d'autres sources, nous estimons que le taux de chômage en 2019 sera de 5,8 % au Canada, de 4,9 % en Colombie-Britannique, et de 6,2 % en Alberta.

En ce qui a trait au rythme des mises en chantier d'habitations, en janvier 2019, la Société canadienne d'hypothèques et de logement a indiqué que le nombre des mises en chantier d'habitations au Canada s'est établi à environ 213 000 unités en 2018 et à environ 220 000 en 2017. Selon une combinaison d'estimations formulées par des banques canadiennes et d'autres sources, nous estimons que le nombre des mises en chantier au Canada s'élèvera à environ 196 000 en 2019.

Croissance de l'industrie des télécommunications canadienne

Selon nos estimations, la croissance des produits de l'industrie des télécommunications canadienne (compte tenu des produits tirés des services de télévision, mais en excluant ceux tirés des médias) s'est élevée à environ 4 % en 2018 (3 % en 2017). Selon nos estimations, l'industrie des services mobiles au Canada a affiché une croissance en 2018, le nombre estimé de nouveaux abonnés étant d'environ 1,5 million, et la croissance des produits tirés des services de réseau étant d'environ 4,2 %. Ces hausses du nombre d'abonnés sont notamment attribuables à l'immigration et à la croissance de la population, à la tendance quant à l'utilisation de multiples appareils, y compris les tablettes, à la fonctionnalité accrue des applications de données et des applications connexes, ainsi qu'à l'adoption des technologies mobiles, tant chez les générations plus jeunes que plus âgées. En ce qui a trait à l'industrie des services filaires, le taux de pénétration des services Internet haute vitesse lié aux consommateurs canadiens s'est accru d'environ 2 % en 2018, et nous nous attendons à ce que la croissance du nombre d'abonnés se poursuive. Des pressions concurrentielles ont continué de toucher les marchés des services filaires visant tant les consommateurs que les entreprises, et la baisse des services de transmission de la voix existants générant des marges plus élevées s'est poursuivie, situation qui découle en partie du remplacement de la technologie. (Se reporter à la rubrique 9, « Tendances générales, perspectives et hypothèses, et faits nouveaux en matière de réglementation et instances réglementaires », à la rubrique 10.3, « Environnement concurrentiel », et à la rubrique 10.11, « Croissance et fluctuations de l'économie ».)

1.3 Faits saillants de 2018

Acquisitions de services de sécurité résidentielle et d'entreprise

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.

Xavient Information Systems

En février 2018, par l'entremise de notre filiale, TELUS International (Cda) Inc., nous avons conclu l'acquisition d'une participation de 65 % dans Xavient Information Systems (« Xavient »), 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.

Groupe Santé Medisys Inc.

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

Émission de titres de créance à long terme

Le 1^{er} mars 2018, nous avons émis des billets de premier rang non garantis à 3,625 % d'un montant de 600 millions de dollars, échéant le 1^{er} mars 2028, et nous avons effectué une réémission de 150 millions de dollars de billets de série CW à 4,70 %, échéant le 6 mars 2048. Le produit net a servi à rembourser environ 725 millions de dollars de papier commercial en circulation, et à financer le remboursement, à l'échéance, d'une tranche de 250 millions de dollars du montant en capital impayé sur les billets de série CS de TELUS arrivant à échéance le 27 mars 2018, de même qu'aux fins générales de la société.

Le 12 juin 2018, nous avons émis des billets de premier rang non garantis à 4,60 % d'un montant de 750 millions de dollars US, échéant dans 30 ans, soit le 16 novembre 2048. Le produit net a servi à rembourser l'encours de la dette, y compris le papier commercial en circulation, de même qu'aux fins générales de la société. Nous avons entièrement couvert le montant en capital et les obligations au titre des intérêts des billets contre les fluctuations du taux de change du dollar canadien par rapport au dollar américain pour toute la durée des billets en recourant à des dérivés de change (des swaps de devises). Ces dérivés ont effectivement servi à convertir les paiements en capital et les obligations au titre des intérêts en obligations libellées en dollars canadiens relativement auxquelles le taux d'intérêt fixe est de 4,41 % et le montant émis et en circulation est de 974 millions de dollars (reflétant un taux de change fixe de 1,2985 \$).

Remboursement par anticipation des billets échéant en 2019

Le 1^{er} août 2018, nous avons donné suite à notre avis du 28 juin 2018 et procédé au remboursement par anticipation de nos billets à 5,05 % de série CG d'un montant de 1,0 milliard de dollars échéant le 4 décembre 2019. La prime au titre du remboursement par anticipation de la dette à long terme comptabilisée s'est élevée à environ 34 millions de dollars avant impôt sur le résultat (ou 0,04 \$ par action après impôt sur le résultat).

Vente de TELUS Garden et don à la Fondation TELUS pour un futur meilleur

Le 8 août 2018, la coentreprise immobilière TELUS Garden a vendu les biens productifs et les actifs nets connexes. L'acquéreur a repris l'emprunt hypothécaire portant intérêt à 3,7 % et les obligations portant intérêt à 3,4 % garantis par les biens productifs. Dans le cadre de l'application de la méthode de la mise en équivalence, nous avons comptabilisé notre quote-part du profit non récurrent de 171 millions de dollars. Également à cette date, 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 Corporation acquises sur le marché. La tranche résiduelle de ce don peut être versée sous forme d'actions ordinaires de TELUS Corporation ou d'un montant en trésorerie, et elle fait l'objet d'engagements sur une période de 10 ans. La Fondation accordera des subventions financières à des organismes locaux canadiens qui ont besoin d'aide pour soutenir directement les jeunes qui sont mal servis au sein de nos collectivités. Grâce à ces subventions, la Fondation aidera les comités d'investissement communautaires de TELUS à établir un lien entre les jeunes et les personnes et les initiatives qui comptent le plus pour eux.

Changements au sein du conseil d'administration

M. John Lacey, un administrateur indépendant qui occupait un poste d'administrateur de TELUS depuis 2000, a pris sa retraite et quitté notre conseil en mai 2018.

En août 2018, M^{me} Christine Magee s'est jointe à notre conseil. M^{me} Magee est cofondatrice et coprésidente du conseil d'administration de Sleep Country Canada, le plus important détaillant spécialisé en matelas au Canada. De 1982 à 1994, M^{me} Magee a occupé des postes dans le secteur des services bancaires et financiers à la Banque Nationale du Canada et à la Banque Continentale du Canada. Elle est actuellement membre du conseil d'administration de Metro Inc., de Woodbine Entertainment Group, de Trillium Health Partners,

de Plan International Canada et du comité consultatif du Fonds des talents. Par ailleurs, elle participe activement aux programmes de mentorat du Réseau des femmes exécutives. Lauréate de nombreux prix et autres reconnaissances, M^{me} Magee s'est vu décerner le Prix de reconnaissance exceptionnelle par Excellence Canada en 2017 et a été nommée au sein de l'Ordre du Canada le 1^{er} juillet 2015. M^{me} Magee est titulaire d'un baccalauréat spécialisé en administration des affaires de l'Université Western Ontario.

En novembre 2018, M^{me} Denise Pickett s'est jointe à notre conseil. M^{me} Pickett a été nommée chef de la gestion des risques et présidente, Risques mondiaux, Services bancaires et conformité, American Express, en février 2018. Depuis 1992, M^{me} Pickett a progressivement gravi les échelons supérieurs d'American Express. Elle a occupé le poste de directrice nationale, American Express Canada, et le poste de présidente et chef de la direction de Banque Amex du Canada. M^{me} Pickett s'est par la suite installée aux États-Unis, où elle a occupé le poste de présidente d'American Express OPEN, la division des petites entreprises de cette société, puis le poste de présidente des services aux consommateurs aux États-Unis. Elle a par ailleurs siégé au conseil

d'administration de la Compagnie de la Baie d'Hudson (de 2012 à 2018) et elle occupe le poste de vice-présidente du conseil d'administration de United Way of New York City. M^{me} Pickett détient une maîtrise en administration des affaires spécialisée en marketing de la Schulich School of Business de l'Université York, ainsi qu'un baccalauréat spécialisé en biologie humaine et physiologie de l'Université de Toronto. Son nom figure sur la liste des femmes les plus influentes du secteur des paiements établie par Payment Source en 2018.

Acquisition d'une entreprise – événement postérieur à la clôture de l'exercice 2018

Le 14 janvier 2019, nous avons acquis une entreprise qui complète nos secteurs d'activité existants dans le domaine des télécommunications, pour une contrepartie se composant d'un montant en trésorerie de 89 millions de dollars et d'actions ordinaires de TELUS Corporation d'un montant de 38 millions de dollars. Cet investissement a pour objectif d'élargir notre réseau géré et d'accroître nos services infonuagiques, nos services de sécurité et nos services de communications unifiées.

Faits saillants – données consolidées

Exercices clos les 31 décembre (en millions de dollars, sauf les notes et sauf indication contraire)

	2018	2017	Variation
	<i>Incluant l'incidence d'IFRS 9 et d'IFRS 15 (chiffres de 2017 ajustés)</i>		
États consolidés du résultat net			
Produits d'exploitation ¹	14 368	13 408	7,2 %
Bénéfice d'exploitation	2 837	2 741	3,5 %
Bénéfice avant impôt	2 176	2 168	0,4 %
Bénéfice net	1 624	1 578	2,9 %
Bénéfice net attribuable aux actions ordinaires	1 600	1 559	2,6 %
Bénéfice net ajusté ²	1 703	1 643	3,7 %
Bénéfice par action de base (BPA) (en dollars)			
BPA de base	2,68	2,63	1,9 %
BPA de base ajusté ²	2,85	2,77	2,9 %
BPA dilué	2,68	2,63	1,9 %
Dividendes déclarés par action ordinaire (en dollars)	2,10	1,97	6,6 %
Nombre moyen pondéré d'actions ordinaires en circulation, de base (en millions)	597	593	0,7 %
Tableaux consolidés des flux de trésorerie			
Entrées liées aux activités d'exploitation	4 058	3 947	2,8 %
Sorties liées aux activités d'investissement	(2 977)	(3 643)	(18,3)%
Acquisitions	(280)	(564)	(50,4)%
Dépenses d'investissement ³	(2 914)	(3 094)	(5,8)%
Sorties liées aux activités de financement	(1 176)	(227)	n.s.
Autres faits saillants			
Nombre de connexions d'abonnés ⁴ (en milliers)	13 434	13 050	2,9 %
BAIIA (bénéfice avant intérêts, impôt et amortissements) ²	5 104	4 910	3,9 %
Coûts de restructuration et autres coûts ^{2,5}	317	117	n.s.
BAIIA ajusté ⁶	5 250	5 005	4,9 %
Marge du BAIIA ajusté ⁷ (en %)	37,0	37,4	(0,4) pt
Flux de trésorerie disponibles ²	1 197	966	23,9 %
Ratio dette nette/BAIIA excluant les coûts de restructuration et autres coûts ^{2,8} (fois)	2,54	2,67	(0,13)

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

- 1 Au troisième trimestre de 2018, nous avons comptabilisé un bénéfice lié à la participation découlant des coentreprises immobilières de 171 millions de dollars issu de la vente de TELUS Garden.
- 2 Mesures financières non conformes aux PCGR et autres mesures financières. Se reporter à la rubrique 11.1, « Mesures financières non conformes aux PCGR et autres mesures financières ».
- 3 Les dépenses d'investissement comprennent les actifs acquis relativement auxquels aucun paiement n'a encore été effectué; par conséquent, ces dépenses diffèrent des paiements en trésorerie au titre des immobilisations, excluant les licences de spectre, présentés dans les états financiers consolidés.
- 4 Le total du nombre d'appareils d'abonnés actifs aux services mobiles, de lignes résidentielles d'accès au réseau, d'abonnés à Internet haute vitesse et d'abonnés au service TELUS TV à la fin des périodes respectives, calculé à l'aide de renseignements tirés du système de facturation et d'autres systèmes. Avec prise d'effet le 1^{er} avril 2018, nous avons ajusté, sur une base prospective, le nombre cumulé de connexions de manière à supprimer environ 68 000 abonnés à TELUS TV, étant donné que nous avons cessé de commercialiser nos services de télévision par satellite. Au quatrième trimestre de 2018, le solde d'ouverture relatif aux abonnés des services postpayés et au total des abonnés, ainsi que les statistiques opérationnelles connexes pour le quatrième trimestre de 2018 [produits mensuels moyens par appareil d'abonné (« PMAA »), montant facturé mensuel moyen par appareil d'abonné (« MFMAA ») et taux de désabonnement] ont été ajustés de manière à exclure un nombre estimé de 23 000 abonnés touchés par la décision finale du CRTC concernant les remboursements au prorata, laquelle a été publiée en juin 2018 et a pris effet le 1^{er} octobre 2018.
- 5 Au troisième trimestre de 2018, nous avons comptabilisé dans les autres coûts un don de 118 millions de dollars à la Fondation TELUS pour un futur meilleur.
- 6 Le BAIIA ajusté pour toutes les périodes exclut les coûts de restructuration et autres coûts (se reporter à la rubrique 11.1 pour les montants des coûts de restructuration et autres coûts), ainsi que les profits non récurrents et le bénéfice lié à la participation découlant des coentreprises immobilières. Le BAIIA ajusté pour l'exercice 2017 exclut le recouvrement net lié à MTS (tel qu'il est défini ci-après dans la présente rubrique).
- 7 La marge du BAIIA ajusté correspond au BAIIA ajusté divisé par les produits d'exploitation. Le calcul des produits d'exploitation exclut les profits non récurrents et le bénéfice lié à la participation découlant des coentreprises immobilières. Pour l'exercice 2017, il exclut le recouvrement net lié à MTS (tel qu'il est défini ci-après dans la présente rubrique).
- 8 En excluant le bénéfice lié à la participation découlant des coentreprises immobilières de 171 millions de dollars issu de la vente de TELUS Garden comptabilisé au troisième trimestre de 2018, le montant de 2018 se serait établi à 2,62.

Faits saillants de l'exploitation

- Les produits d'exploitation consolidés ont augmenté de 960 millions de dollars en 2018.

Les produits tirés des services se sont accrus de 550 millions de dollars en 2018, en raison principalement de la croissance des produits tirés des services de réseau mobile et des services filaires de transmission de données, facteur neutralisé en partie par la baisse continue des produits tirés des services filaires de transmission de la voix existants.

Les produits tirés de l'équipement ont augmenté de 240 millions de dollars en 2018, ce qui s'explique en grande partie par la hausse des produits tirés de l'équipement mobile, qui découle du volume plus élevé de nouveaux contrats liés aux services postpayés, 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.

Les autres produits d'exploitation ont augmenté de 170 millions de dollars en 2018. Au troisième trimestre de 2018, nous avons comptabilisé un bénéfice lié à la participation découlant des coentreprises immobilières issu de la vente de TELUS Garden d'un montant de 171 millions de dollars dont il est fait mention précédemment, une quote-part de 50 % ayant été attribuée respectivement au secteur des services mobiles et au secteur des services filaires. En excluant l'incidence du bénéfice lié à la participation découlant des coentreprises immobilières issu de la vente de TELUS Garden, les autres produits d'exploitation sont demeurés relativement inchangés. En 2017, nous avons comptabilisé un recouvrement avant impôt non récurrent de 26 millions de dollars au titre d'une contrepartie éventuelle versée, lequel reflète l'estimation révisée du nombre d'abonnés de Manitoba Telecom Services (« MTS ») admissibles acquis (le « recouvrement au titre de la contrepartie éventuelle lié à MTS »). La variation des autres produits d'exploitation reflète le caractère non récurrent du recouvrement au titre de la contrepartie éventuelle lié à MTS comptabilisé en 2017, facteur neutralisé en partie par l'accroissement des profits nets découlant de la vente d'immobilisations corporelles, ainsi que par la diminution de la provision relative aux options de vente position vendeur liées aux participations ne donnant pas le contrôle.

Pour de plus amples renseignements sur les produits d'exploitation, se reporter à la rubrique 5.4, « Secteur des services mobiles », et à la rubrique 5.5, « Secteur des services filaires ».

- Au cours de 2018, le total du nombre de connexions d'abonnés a augmenté de 384 000. Cela représente une hausse de 4,2 % du nombre d'abonnés aux services mobiles postpayés, une croissance de 6,6 % du nombre d'abonnés au service Internet haute vitesse et une hausse de 4,8 % du nombre d'abonnés au service TELUS TV excluant l'ajustement lié au nombre d'abonnés aux services de télévision par satellite, résultats neutralisés en partie par la réduction de 1,0 % du nombre d'abonnés aux services mobiles prépayés et par la baisse de 3,9 % des lignes résidentielles filaires d'accès au réseau.

Les ajouts nets d'abonnés des services mobiles postpayés se sont établis à 356 000 en 2018, en baisse de 23 000 par rapport à 2017, en raison de l'augmentation des désactivations liées à un plus grand nombre d'abonnés, facteur neutralisé en partie par l'accroissement des ajouts bruts découlant de la continuité de la nouvelle demande nette des consommateurs et des entreprises au Canada. Le taux de désabonnement comparativement faible des abonnés des services postpayés s'est établi à 0,89 % en 2018, tandis que le taux de désabonnement combiné s'est élevé à 1,08 % en 2018. En 2017, le taux de désabonnement des abonnés des services postpayés s'est établi 0,90 %, tandis que le taux de désabonnement combiné s'est élevé à 1,11 %. (Se reporter à la rubrique 5.4, « Secteur des services mobiles », pour de plus amples renseignements.)

Les ajouts nets d'abonnés au service Internet haute vitesse se sont établis à 115 000 en 2018, en hausse de 34 000 par rapport à 2017. L'augmentation découle de l'accroissement de la demande visant nos services à large bande haute vitesse, y compris la fibre optique jusqu'aux locaux de l'abonné (« FTTP »), ainsi que de l'amélioration du taux de

désabonnement reflétant l'attention que nous prêtons à nos initiatives accordant la priorité aux clients, et de nos programmes de rétention.

Les ajouts nets d'abonnés à TELUS TV se sont établis à 63 000 en 2018, en hausse de 28 000 par rapport à 2017. L'augmentation reflète la diminution du taux de désabonnement des clients découlant des plus importants efforts déployés au chapitre de la rétention, ainsi que l'accroissement des ajouts bruts tenant aux divers produits que nous offrons. L'attention que nous continuons de prêter à l'élargissement de l'accessibilité de nos services Internet haute vitesse et Télé OPTIK, au branchement direct de plus de foyers et d'entreprises aux installations à fibres optiques et au groupement de ces services a contribué à la croissance de 110 000, ou 3,9 %, du nombre combiné d'abonnés aux services Internet et de télévision au cours des 12 derniers mois. Le réseau TELUS PureFibre était offert à 61 % des abonnés à nos services à large bande à la fin de 2018. (Se reporter à la rubrique 5.5, « Secteur des services filaires », pour de plus amples renseignements.)

- Le bénéfice d'exploitation a augmenté de 96 millions de dollars en 2018, résultat qui reflète l'augmentation des marges liées à l'équipement mobile et la croissance des produits tirés des services de réseau mobile stimulée par l'augmentation du nombre d'abonnés, ainsi que la croissance de l'apport du BAIIA provenant de nos services à la clientèle et aux entreprises (auparavant, l'impartition des processus d'affaires). Ces facteurs ont été neutralisés en partie par la hausse des coûts liés à l'augmentation du nombre d'abonnés des services mobiles, par la diminution des services filaires de transmission de la voix existants, par l'accroissement des coûts de restructuration et autres coûts du secteur des services filaires liés aux initiatives d'efficacité opérationnelle, ainsi que par l'augmentation de la dotation aux amortissements.

Le BAIIA comprend les coûts de restructuration et autres coûts, les profits non récurrents et le bénéfice lié à la participation découlant des coentreprises immobilières et, en ce qui concerne le quatrième trimestre de 2017, un recouvrement au titre de la contrepartie éventuelle lié à MTS, déduction faite des ajustements postérieurs à la clôture (le « recouvrement net lié à MTS »). Le BAIIA s'est accru de 194 millions de dollars, ou 3,9 %, en 2018.

Le BAIIA ajusté exclut les coûts de restructuration et autres coûts, les profits non récurrents et le bénéfice lié à la participation découlant des coentreprises immobilières, ainsi que le recouvrement net lié à MTS comptabilisé en 2017. Le BAIIA ajusté a augmenté de 245 millions de dollars, ou 4,9 %, en 2018. L'augmentation reflète l'accroissement des marges liées à l'équipement mobile et la croissance des produits tirés du réseau mobile en raison de l'accroissement du nombre d'abonnés, ainsi que la croissance de l'apport du BAIIA provenant de nos services à la clientèle et aux entreprises. Ces facteurs ont été neutralisés en partie par l'accroissement des coûts liés à l'augmentation du nombre d'abonnés des services mobiles et par la diminution des services filaires de transmission de la voix existants. (Se reporter à la rubrique 5.4, « Secteur des services mobiles », et à la rubrique 5.5, « Secteur des services filaires », pour de plus amples renseignements.)

- Le bénéfice avant impôt s'est accru de 8 millions de dollars en 2018. La hausse du bénéfice d'exploitation dont il est fait mention ci-dessus a été neutralisée par l'accroissement des coûts de financement. L'accroissement des coûts de financement découle essentiellement de la prime au titre du remboursement par anticipation de la dette à long terme de 34 millions de dollars comptabilisée au troisième trimestre de 2018, de la hausse du solde moyen de la dette à long terme et de la hausse du taux d'intérêt effectif moyen en 2018, ainsi que de l'augmentation de la désactualisation de provisions. (Se reporter à « Coûts de financement », à la rubrique 5.3.)
- L'impôt sur le résultat a diminué de 38 millions de dollars en 2018, et le taux d'imposition effectif a été ramené de 27,2 % à 25,4 %. La diminution du taux d'imposition effectif est principalement attribuable à la réduction du taux applicable au gain en capital découlant de la vente de TELUS Garden, ainsi qu'à l'exigence ayant donné lieu à la réévaluation du passif d'impôt différé afin de tenir compte des variations des taux d'imposition en 2017.

- Le bénéfice net attribuable aux actions ordinaires a augmenté de 41 millions de dollars en 2018. Cette augmentation est principalement attribuable à la hausse du bénéfice d'exploitation et à la baisse de l'impôt sur le résultat, facteurs neutralisés en partie par l'accroissement des coûts de financement.

Le bénéfice net ajusté ne tient pas compte de l'incidence des coûts de restructuration et autres coûts, des ajustements liés à l'impôt sur le résultat, des profits non récurrents et du bénéfice lié à la participation découlant des coentreprises immobilières, de la prime au titre du remboursement par anticipation de la dette à long terme, ainsi que du recouvrement net lié à MTS comptabilisé en 2017. Le bénéfice net ajusté a augmenté de 60 millions de dollars, ou 3,7 %, pour l'exercice complet 2018.

Rapprochement du bénéfice net ajusté

Exercices clos les 31 décembre (en millions de dollars)	2018	2017	Variation
	<i>Incluant l'incidence d'IFRS 9 et d'IFRS 15 (chiffres de 2017 ajustés)</i>		
Bénéfice net attribuable aux actions ordinaires	1 600	1 559	41
Ajouter (déduire) :			
Coûts de restructuration et autres coûts après impôt ¹	235	86	149
Ajustements (favorables) défavorables liés à l'impôt sur le résultat	(7)	21	(28)
Pertes non récurrentes et pertes liées à la participation (profits non récurrents et bénéfice lié à la participation) découlant des coentreprises immobilières, après impôt ²	(150)	(1)	(149)
Prime au titre du remboursement par anticipation de la dette à long terme, après impôt	25	–	25
Recouvrement net lié à MTS	–	(22)	22
Bénéfice net ajusté	1 703	1 643	60

- Comprend notre engagement au titre du don de 90 millions de dollars après impôt versé à la Fondation TELUS pour un futur meilleur au troisième trimestre de 2018.
- Comprend le bénéfice lié à la participation de 150 millions de dollars après impôt issu de la vente de TELUS Garden, qui a été comptabilisé au troisième trimestre de 2018.

- Le BPA de base a augmenté de 0,05 \$, ou 1,9 %, en 2018. Cette augmentation est essentiellement attribuable à la hausse du bénéfice d'exploitation et à la baisse de l'impôt sur le résultat, facteurs neutralisés en partie par l'accroissement des coûts de financement.

Le BPA de base ajusté exclut l'incidence des coûts de restructuration et autres coûts, les ajustements liés à l'impôt sur le résultat, les profits non récurrents et le bénéfice lié à la participation découlant des coentreprises immobilières, la prime au titre du remboursement par anticipation de la dette à long terme, ainsi que le recouvrement net lié à MTS comptabilisé en 2017. Le BPA de base ajusté s'est accru de 0,08 \$, ou 2,9 %, pour l'exercice complet 2018.

Rapprochement du BPA de base ajusté

Exercices clos les 31 décembre (en dollars)	2018	2017	Variation
	<i>Incluant l'incidence d'IFRS 9 et d'IFRS 15 (chiffres de 2017 ajustés)</i>		
BPA de base	2,68	2,63	0,05
Ajouter (déduire) :			
Coûts de restructuration et autres coûts après impôt, par action ¹	0,39	0,15	0,24
Ajustements (favorables) défavorables liés à l'impôt sur le résultat, par action	(0,01)	0,03	(0,04)
Profits non récurrents et bénéfice lié à la participation découlant des coentreprises immobilières, après impôt, par action ²	(0,25)	–	(0,25)
Prime au titre du remboursement par anticipation de la dette à long terme, après impôt, par action	0,04	–	0,04
Recouvrement net lié à MTS, par action	–	(0,04)	0,04
BPA de base ajusté	2,85	2,77	0,08

- Comprend notre engagement au titre du don de 0,15 \$ par action après impôt versé à la Fondation TELUS pour un futur meilleur au troisième trimestre de 2018.
- Comprend le bénéfice lié à la participation de 0,25 \$ par action après impôt issu de la vente de TELUS Garden, qui a été comptabilisé au troisième trimestre de 2018.

- Les dividendes déclarés par action ordinaire ont totalisé 2,10 \$ en 2018, ce qui reflète une hausse de 6,6 % par rapport à 2017. Le 13 février 2019, le conseil a déclaré un dividende pour le premier trimestre de 0,5450 \$ par action sur les actions ordinaires émises et en circulation, payable le 1^{er} avril 2019 aux actionnaires inscrits à la fermeture des bureaux le 11 mars 2019. Le dividende déclaré pour le premier trimestre reflète une augmentation de 0,04 \$ par action, ou 7,9 %, par rapport au dividende par action de 0,5050 \$ déclaré à l'exercice précédent, ce qui est conforme à notre programme pluriannuel de croissance du dividende décrit à la rubrique 4.3, « Situation de trésorerie et sources de financement ».

Faits saillants – situation de trésorerie et sources de financement

- Le ratio de la dette nette par rapport au BAIIA excluant les coûts de restructuration et autres coûts au 31 décembre 2018 était de 2,54 fois, en baisse par rapport à 2,67 fois au 31 décembre 2017, l'incidence de l'augmentation du BAIIA excluant les coûts de restructuration et autres coûts ayant excédé l'incidence de l'augmentation de la dette nette. En excluant le bénéfice lié à la participation découlant des coentreprises immobilières de 171 millions de dollars issu de la vente de TELUS Garden, qui a été comptabilisé au troisième trimestre de 2018, ce ratio s'élevait à 2,62. (Se reporter à la rubrique 4.3, « Situation de trésorerie et sources de financement », et à la rubrique 7.5, « Mesures de la situation de trésorerie et des sources de financement ».)
- Les entrées liées aux activités d'exploitation ont augmenté de 111 millions de dollars en 2018, en raison de la croissance du BAIIA et de la diminution des décaissements liés aux coûts de restructuration et autres coûts, déduction faite de la charge et des actions réglées sur le capital autorisé. Ces facteurs ont été neutralisés en partie par les autres variations du fonds de roulement et par la hausse des intérêts payés, lesquels comprennent la prime au titre du remboursement par anticipation de la dette à long terme.
- Les sorties liées aux activités d'investissement ont diminué de 666 millions de dollars en 2018, résultat qui tient à la réduction des paiements en trésorerie effectués relativement à l'acquisition d'entreprise, à la diminution des dépenses d'investissement et des sommes non récurrentes reçues des coentreprises immobilières, déduction faite des avances découlant de la vente de TELUS Garden. Les acquisitions ont diminué de 284 millions de dollars en 2018, en raison des paiements en trésorerie plus élevés effectués en 2017 relativement à l'acquisition d'entreprise. Les dépenses d'investissement ont diminué de 180 millions de dollars en 2018, ce qui

reflète principalement la réduction prévue de nos dépenses d'investissement. Le réseau TELUS PureFibre était offert à 61 % des abonnés à nos services à large bande au 31 décembre 2018. (Se reporter à la rubrique 7.3, « Sorties liées aux activités d'investissement ».)

- Les **sorties liées aux activités de financement** ont augmenté de 949 millions de dollars en 2018, ce qui reflète principalement l'émission réduite de titres de créance à long terme, déduction faite des remboursements, ainsi que les actions propres acquises. (Se reporter à la rubrique 7.4, « Sorties liées aux activités de financement ».)
- Les **flux de trésorerie disponibles** se sont accrus de 231 millions de dollars en 2018, résultat qui découle principalement de la hausse du BAIIA ajusté et de la baisse des dépenses d'investissement, facteurs neutralisés en partie par l'augmentation des intérêts payés. (Se reporter aux calculs à la rubrique 11.1, « Mesures financières non conformes aux PCGR et autres mesures financières ».) L'application d'IFRS 15 reflète un changement de méthode comptable sans effet sur la trésorerie. En conséquence, ce changement n'a aucune incidence sur les facteurs économiques sous-jacents et sur les flux de trésorerie disponibles découlant des activités.

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

En 2018, nous avons atteint trois de nos quatre objectifs au chapitre des chiffres consolidés reflétant l'adoption d'IFRS 15, sauf en ce qui concerne les dépenses d'investissement. Nous avons annoncé nos objectifs initiaux le 8 février 2018, et ces objectifs ne tenaient pas compte de l'incidence d'IFRS 15. Le 10 mai 2018, nous avons annoncé des objectifs équivalents qui ont été ajustés de manière à tenir compte de l'adoption d'IFRS 15, ci-après appelés les objectifs consolidés.

Nous avons atteint nos objectifs au chapitre des produits consolidés, en raison principalement de la croissance des produits tirés des services de réseau mobile découlant de l'accroissement du nombre d'abonnés aux services mobiles. De plus, nous avons enregistré une augmentation des produits tirés des services filaires de transmission de données tenant à l'accroissement des produits tirés des services à la clientèle et aux entreprises, y compris les

acquisitions, les services Internet et les services de transmission de données améliorés, les produits tirés des services TELUS Santé, les produits tirés de TELUS TV et les produits tirés de nos services de sécurité résidentielle et d'entreprise, facteurs neutralisés en partie par la baisse continue des produits tirés des services filaires de transmission de la voix existants. De plus, nous avons enregistré une hausse des produits tirés de l'équipement tenant au volume plus élevé de nouveaux contrats liés aux services postpayés, ainsi qu'à 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.

Nous avons atteint notre objectif au chapitre du BAIIA ajusté, en raison principalement de la hausse des marges liées à l'équipement mobile et de la croissance des produits tirés des services de réseau mobile tenant à l'augmentation du nombre d'abonnés, ainsi que de la croissance de l'apport du BAIIA provenant de nos services à la clientèle et aux entreprises. Ces facteurs ont été neutralisés en partie par la hausse des coûts liés à l'augmentation du nombre d'abonnés des services mobiles, ainsi que par la diminution des services filaires de transmission de la voix existants.

Notre BPA de base se trouve dans la fourchette de nos objectifs, résultat qui est attribuable à l'augmentation du bénéfice d'exploitation et à la diminution de l'impôt sur le résultat, facteurs neutralisés en partie par la hausse des coûts de financement.

Les dépenses d'investissement en 2018 ont excédé notre objectif consolidé, en raison des dépenses d'investissement opportunistes effectuées avant la fin de l'exercice. Nous avons également effectué des investissements continus dans l'infrastructure à large bande, y compris le branchement direct de plus de foyers et d'entreprises à notre infrastructure à fibres optiques; en conséquence, le réseau TELUS PureFibre était offert à 61 % des abonnés à nos services à large bande à la fin de l'exercice. Ces investissements permettent également la prise en charge de la fiabilité de nos systèmes ainsi que de notre efficacité et de notre efficacité opérationnelles, et la prise en charge de la technologie des petites cellules afin d'améliorer la couverture et de nous préparer à une évolution plus efficace et rapide vers la technologie 5G.

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

Le tableau suivant illustre le rendement de TELUS par rapport à nos objectifs consolidés pour 2018. Se reporter à la rubrique 9, « Tendances générales, perspectives et hypothèses, et faits nouveaux en matière de réglementation et instances réglementaires », pour des renseignements au sujet de nos objectifs pour 2018.

FICHE D'ÉVALUATION	RENDEMENT POUR 2018		
	Objectifs consolidés ² et croissance	Résultats réels et croissance	Résultat
Chiffres consolidés			
Produits	Augmentation de 4 % à 6 % ^{2a}	14,37 G\$ 7,2 %	✓
BAIIA ajusté ¹	Augmentation de 3 % à 6 % ^{2b}	5,25 G\$ 4,9 %	✓
BPA de base	Augmentation à hauteur de 6 % ^{2c}	2,68 \$ 1,9 %	✓
Dépenses d'investissement (excluant les licences de spectre)	Environ 2,85 G\$	2,91 G\$	✗
<p>1 Se reporter à la description présentée à la rubrique 11.1, « Mesures financières non conformes aux PCGR et autres mesures financières ».</p> <p>2 Illustre les objectifs pour l'exercice 2018 reflétant l'adoption d'IFRS 15, qui ont été annoncés le 10 mai 2018. Les objectifs initiaux pour l'exercice 2018 ont été établis le 8 février 2018 et étaient basés sur les résultats précédant l'adoption d'IFRS 15.</p> <p>2a L'objectif initial au chapitre des produits consolidés excluant l'incidence d'IFRS 15 était de 13,835 milliards de dollars à 14,100 milliards de dollars, ou une hausse de 4 % à 6 %.</p> <p>2b L'objectif initial au chapitre du BAIIA ajusté consolidé excluant l'incidence d'IFRS 15 était de 5,105 milliards de dollars à 5,230 milliards de dollars, ou une hausse de 4 % à 7 %.</p> <p>2c L'objectif initial au chapitre du BPA de base excluant l'incidence d'IFRS 15 était de 2,53 \$ à 2,68 \$, ou une hausse de 3 % à 9 %.</p>			<p>✓ Objectif atteint</p> <p>✗ Objectif non atteint</p>

Nous avons formulé les principales hypothèses suivantes lorsque nous avons annoncé les objectifs pour 2018, en février 2018.

HYPOTHÈSES RELATIVES AUX OBJECTIFS POUR 2018 ET RÉSULTATS

- Nos estimations concernant l'économie sont basées sur une combinaison d'estimations formulées par des banques canadiennes et d'autres sources. Nos estimations initiales pour 2018 étaient les suivantes : i) croissance légèrement plus faible de l'économie au Canada de 2,2 %, en baisse par rapport à un taux de croissance estimé de 3,1 % en 2017; ii) en ce qui concerne les provinces de l'ouest du Canada où nous sommes l'entreprise de services locaux titulaire, taux de croissance de l'économie en Colombie-Britannique de 2,5 %, en baisse par rapport à un taux estimé de 3,4 % en 2017, et taux de croissance de l'économie en Alberta de 2,4 %, en baisse par rapport à une croissance estimée de 3,9 % en 2017.
Dans notre rapport de gestion du premier trimestre de 2018, nous avons révisé notre hypothèse concernant la croissance de l'économie en 2018 comme suit : croissance estimée de l'économie de 2,1 % au Canada. Dans notre rapport de gestion du troisième trimestre de 2018, nous avons révisé nos hypothèses concernant la croissance de l'économie en 2018 comme suit : croissance de l'économie de 2,2 % en Colombie-Britannique et de 2,2 % en Alberta.
Nous estimons à l'heure actuelle que la croissance de l'économie en 2018 s'est élevée à 2,1 % au Canada, à 2,2 % en Colombie-Britannique et à 2,2 % en Alberta.
- Notre hypothèse initiale concernant les coûts de restructuration et autres coûts se chiffrait à environ 135 millions de dollars. Dans notre rapport de gestion du troisième trimestre de 2018, nous avons révisé notre hypothèse concernant les coûts de restructuration et autres coûts à la hausse et l'avons portée à environ 300 millions de dollars afin de tenir compte de l'engagement au titre du don de 118 millions de dollars à la Fondation TELUS pour un futur meilleur, et de prendre en charge les coûts supplémentaires au titre de l'efficacité opérationnelle et ceux liés à l'effectif. Le montant réel comptabilisé au titre des coûts de restructuration et autres coûts s'est élevé à 317 millions de dollars à l'exercice 2018.
- Notre hypothèse concernant l'impôt sur le résultat prévoyait un taux d'imposition prévu par la loi de 26,7 % à 27,3 % et des paiements d'impôt en trésorerie d'environ 170 millions de dollars à 230 millions de dollars. Nos résultats réels sont les suivants : le taux d'imposition prévu par la loi s'est établi à 27,0 %, et les paiements d'impôt en trésorerie se sont chiffrés à 197 millions de dollars.
- Notre hypothèse prévoyait une stabilisation du taux de change moyen du dollar canadien : le taux de change par rapport au dollar américain s'est établi à 0,77 \$ US en 2017. Le taux de change moyen du dollar canadien par rapport au dollar américain s'est établi à 0,77 \$ US au cours de 2018, et il était de 0,73 \$ US au 31 décembre 2018.
- Notre hypothèse ne prévoyait aucune enchère concernant les licences de spectre pour les services sans fil en 2018. Nous avons participé à une enchère concernant les licences de spectre restantes pour les services sans fil en 2018, laquelle a donné lieu à un paiement en trésorerie de 1 million de dollars aux fins de l'acquisition de licences de spectre en 2018.

Hypothèses confirmées :

- Aucune décision réglementaire ni aucune mesure gouvernementale défavorables importantes.
- Poursuite de la concurrence soutenue au chapitre des services mobiles et des services filaires dans le marché d'affaires et le marché aux consommateurs.
- Hausse de la pénétration du marché des services mobiles au Canada.
- Adoption et échange continus, par les abonnés, de téléphones intelligents à forte concentration de données, en raison du fait que les clients désirent une connectivité mobile accrue à Internet.
- Croissance des produits tirés des services mobiles découlant de la croissance des mises en service des abonnés aux services postpayés et du MFMAA combiné.
- Pressions continues sur les frais d'acquisition et de rétention d'abonnés pour les services mobiles, qui varieront en fonction du nombre brut de mises en service et du volume des renouvellements par les clients, de l'intensification de la concurrence et des préférences des clients.
- Croissance continue des produits tirés des services filaires de transmission de données, qui découle de l'accroissement du nombre d'abonnés aux services Internet haute vitesse et au service TELUS TV, de l'augmentation des vitesses et de l'élargissement de l'infrastructure à large bande, ainsi que des services à la clientèle et aux entreprises et des solutions en santé.
- Baisse continue des produits tirés des services filaires de transmission de la voix, en raison du remplacement de la technologie et de l'utilisation accrue de forfaits interurbains.
- Maintien de l'attention que nous prêtons à nos initiatives accordant la priorité aux clients et de la probabilité que nos clients recommandent nos produits et services.
- Régimes de retraite : charge au titre des régimes de retraite à prestations définies se composant d'un montant d'environ 97 millions de dollars comptabilisé relativement à la charge au titre des avantages du personnel et d'un montant d'environ 14 millions de dollars comptabilisé dans les coûts de financement relativement au montant net des charges d'intérêts au titre des régimes à prestations définies du personnel; taux de 3,40 % au titre de l'actualisation de l'obligation (2017 – 3,80 %), et taux de 3,50 % aux fins de la comptabilisation du coût des services rendus au cours de la période au titre des régimes de retraite à prestations définies du personnel (2017 – 4,00 %); et montant d'environ 50 millions de dollars aux fins de la capitalisation des régimes de retraite à prestations définies. Les résultats réels sont les suivants : montant de 95 millions de dollars comptabilisé relativement à la charge au titre des avantages du personnel, montant de 16 millions de dollars comptabilisé relativement au montant net des charges d'intérêts au titre des régimes à prestations définies du personnel, taux de 3,90 % au titre de l'actualisation de l'obligation, taux de 3,50 % aux fins de la comptabilisation du coût des services rendus au cours de la période au titre des régimes de retraite à prestations définies du personnel, et montant de 52 millions de dollars aux fins de la capitalisation des régimes de retraite à prestations définies.
- Investissements supplémentaires dans l'infrastructure à large bande, y compris l'élargissement de notre infrastructure à fibres optiques, ainsi que la mise à niveau et l'élargissement de la capacité du réseau 4G LTE, et investissements dans les initiatives visant à assurer la résilience et la fiabilité du réseau et des systèmes.

2.1 Activités principales

Nous offrons un vaste éventail de produits et de services de télécommunications. Les produits et services mobiles comprennent les produits d'exploitation tirés des services de réseau (voix et données) ainsi que les ventes d'équipement découlant des technologies mobiles. Les produits et services filaires comprennent les produits d'exploitation tirés des services de transmission de données [qui incluent les produits d'exploitation tirés du protocole Internet, des services de télévision, des solutions d'hébergement, des technologies de l'information gérées et des services infonuagiques, des services à la clientèle et aux entreprises (auparavant, les services d'impartition des processus d'affaires), de certaines solutions en santé et des services de sécurité résidentielle et d'entreprise], les produits d'exploitation tirés des services de transmission de la voix, et les produits d'exploitation tirés d'autres services de télécommunications et de l'équipement. Nous tirons la plupart de nos produits d'exploitation de l'accès à notre infrastructure de télécommunications et de l'utilisation qui en est faite, ainsi que de la prestation de services et de la fourniture de produits qui facilitent l'accès à notre infrastructure ainsi que son utilisation.

2.2 Impératifs stratégiques

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

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

- Cibler inlassablement les marchés en croissance des services de transmission de données, IP et mobile
- Offrir des solutions intégrées qui démarquent TELUS de ses concurrents
- Se doter de moyens nationaux pour les services de données, IP, de voix et mobile
- 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
- Pénétrer le marché comme une seule et même équipe, sous une seule marque et en mettant en œuvre une stratégie unique
- Investir dans les ressources internes en vue de créer une culture valorisant un rendement élevé et de garantir une efficacité opérationnelle

3

Priorités de la société

Nous confirmons nos priorités ou en établissons de nouvelles à chaque exercice en vue de faire progresser les impératifs stratégiques à long terme de TELUS (se reporter à la *rubrique 2.2*) et de nous pencher sur les occasions d'affaires et les défis à court terme. Une analyse des activités et des initiatives liées aux priorités de la société pour 2018 est présentée dans le tableau ci-dessous.

Mettre à l'honneur les clients, les collectivités et notre vocation sociale en respectant la promesse de notre marque par l'entremise de notre équipe

- 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 2018, l'indice de participation des membres de l'équipe a augmenté de 1 point de pourcentage pour s'établir à 85 %, ce qui nous a permis de mettre en valeur notre culture valorisant un rendement élevé et de nous classer à nouveau dans la tranche supérieure de 10 % parmi tous les employeurs visés par le sondage à l'échelle mondiale.
- En novembre 2018, le bureau de la Commission des plaintes relatives aux services de télécom-télévision (le « CPRST ») a publié son rapport annuel pour la période de 12 mois close le 31 juillet 2018; une fois de plus, 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, 6,6 %, 2,5 % et 1,0 %, respectivement, concernaient TELUS, Koodo et Public Mobile, soit 10,1 % de l'ensemble des plaintes présentées, tandis que notre part du marché des abonnés aux services mobiles au Canada est d'environ 28 %.
- Comme il est mentionné à la *rubrique 1.3*, 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.
- Le 1^{er} février 2018, l'Initiative pour la finance durable nous a décerné le prix du meilleur rapport de développement durable 2018 dans le secteur des technologies et communications.
- 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^e année consécutive. Notre société a également été inscrite à l'indice mondial de durabilité Dow Jones pour la 3^e année de suite.
- 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, adultes et personnes âgées en 2018. 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 la cyberintimidation, 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.
- 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.

Exploiter le potentiel de nos réseaux à large bande pour stimuler la croissance de TELUS

- 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 % de la population canadienne au 31 décembre 2018.
 - Notre réseau à large bande haute vitesse couvrait plus de 3,1 millions de foyers et d'entreprises en Colombie-Britannique, en Alberta et dans l'est du Québec au 31 décembre 2018, y compris environ 1,89 million de foyers et d'entreprises couverts par nos installations à fibres optiques (soit 61 % de la population couverte par notre réseau à large bande), leur fournissant un accès immédiat à notre infrastructure gigabit à fibres optiques. Il s'agit d'une hausse par rapport à environ 1,44 million de foyers et d'entreprises couverts par nos installations à fibres optiques en 2017.
- 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.
- 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 4^e année de suite en Ontario et pour la 3^e année consécutive dans l'Ouest (Colombie-Britannique, Alberta, Saskatchewan et Manitoba).
- Selon les données du premier semestre de 2018, de même que des données du second semestre de 2018, nous nous sommes classés, pour une 2^e 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 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 août 2018, pour une 2^e 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.

Exploiter le potentiel de nos réseaux à large bande pour stimuler la croissance de TELUS (suite)

- Selon le rapport 2018 de PCMag portant sur les réseaux mobiles les plus rapides au Canada, qui a été publié en septembre 2018, nous nous sommes classés au premier rang au chapitre de la vitesse de notre réseau mobile au pays pour une 2^e 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 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.
- 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 applis 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 applis Google Play Store constituent maintenant une composante optionnelle et complémentaire de l'expérience Pik TV.
- 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 Option Retour. 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.
- En mai 2018, nous avons accru la couverture de notre service Voix LTE (« VoLTE ») au Manitoba.
- 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 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 possédant un téléphone compatible avec la technologie VoLTE 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 l'exercice, 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 d'environ 50 millions de dollars 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 % des foyers et des entreprises dans l'est du Québec seront branchés d'ici 2021.
 - Un investissement de 20 millions de dollars à Port Moody, en Colombie-Britannique, pour un branchement d'ici la fin de 2020.
 - Un investissement de 65 millions de dollars dans la ville de Delta, en Colombie-Britannique, y compris Tilbury et Annacis Island.
 - Un investissement de 45 millions de dollars dans le district de Vancouver Nord, en Colombie-Britannique.
 - Un investissement de 110 millions de dollars à Richmond, en Colombie-Britannique, y compris Steveston, pour un branchement d'ici le printemps 2019.
 - Un investissement de 21 millions de dollars dans la ville de Langley, en Colombie-Britannique, pour un branchement d'ici le printemps 2019.
 - Un investissement de 8 millions de dollars à Princeton, en Colombie-Britannique, pour un branchement d'ici la fin de 2019.
- 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 de 1 Gps et des vitesses de téléversement de 940 Mbps, ainsi que des vitesses de téléchargement et de téléversement symétriques de 750 Mbps, respectivement. Ces forfaits sont offerts aux abonnés du service TELUS PureFibre dans l'ouest du Canada.

Façonner notre avenir grâce à des gains d'efficacité récurrents

- Nous avons réalisé des gains d'efficacité afin de poursuivre nos investissements dans la transformation numérique, et avons notamment procédé, en collaboration avec notre principal fournisseur, à un essai en milieu urbain du service de connectivité sans fil jusqu'au foyer fondé sur la technologie 5G, à l'aide de l'équipement des locaux d'abonné.
- Nous avons pris des mesures pour simplifier notre structure organisationnelle dans le but d'améliorer les résultats pour nos clients. Cela nous permettra 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.
- Nous avons engagé des coûts de restructuration et autres coûts supplémentaires dans le but d'accroître notre efficacité et notre efficacité opérationnelles. Les coûts de restructuration liés à la rationalisation des biens immobiliers abritant les services administratifs, les services de distribution et les services de réseau ont été comptabilisés au poste « Achat de biens et services ». Les coûts de restructuration liés à l'effectif découlant des processus de réorganisation et de rationalisation à l'égard notamment des fonctions de service à la clientèle, de marketing et de soutien ont été comptabilisés au poste « Charge au titre des avantages du personnel ». Les autres coûts découlant des charges externes supplémentaires liées aux activités d'acquisition ou de cession d'entreprise ont été comptabilisés au poste « Achat de biens et services ».

Susciter de nouvelles possibilités pour accroître l’envergure de TELUS Santé et de TELUS International

- En janvier 2018, nous avons lancé l’appli Santé de bébé TELUS, un outil numérique gratuit qui permet de créer un dossier de santé pour les nourrissons et qui offre des ressources éducatives aux nouveaux et aux futurs parents.
- En février 2018, nous avons acquis WEBS Inc. dans le but d’élargir notre portefeuille de solutions de gestion des régimes d’assurance santé.
- Comme il est fait mention à la rubrique 1.3, nous avons conclu l’acquisition d’une participation de 65 % dans Xavient Information Systems, qui exerce maintenant ses activités sous le nom de Xavient Digital – powered by TELUS International. Par suite de cette acquisition, nous avons accru notre capacité à élargir nos services de TI mondiaux, grâce à l’ajout de capacités TI évoluées de prochaine génération en matière de services-conseils et de prestation, y compris des services de transformation numérique optimisés par l’intelligence artificielle, des services de conception d’interface utilisateur/expérience utilisateur, des services de plateformes en code source ouvert, des services en matière de développement et d’opérations, et des services de gestion du cycle de vie des TI, de manière à offrir une gamme plus complète de services et à nous positionner pour assurer notre croissance future.
- Comme il est fait mention à la rubrique 1.3, nous avons acquis Groupe Santé Medisys Inc. dans le but d’accroître nos capacités aux fins de la prestation de services de santé et de mieux-être au travail axés sur les employés.
- En août 2018, nous avons lancé le service Compagnon Santé connectéeSM, dans le cadre duquel nous offrons des appareils d’alerte médicale aux personnes âgées, ce qui leur permet de bénéficier d’une plus grande indépendance et offre aux soignants la tranquillité d’esprit. Ces appareils leur donnent accès 24 heures sur 24, 7 jours sur 7, à un opérateur qualifié et à un service de soutien en cas de détection de chutes qui leur permet d’appeler les personnes à contacter en cas d’urgence et d’envoyer une ambulance à l’endroit où se trouve la personne en détresse tout en communiquant les informations importantes sur la santé de cette personne.
- En septembre 2018, TELUS Santé a annoncé un partenariat avec Babylon, un fournisseur britannique de services de santé reposant sur les technologies numériques, permettant aux patients d’accéder plus facilement à des solutions de soins de santé au moyen d’une application numérique pour téléphone intelligent. Ce service complétera les services de soins de santé actuels à l’échelle du pays en offrant aux Canadiens plus d’options pour accéder à des soins de qualité et pour communiquer efficacement avec les professionnels de la santé en tout temps, peu importe l’endroit.

Les priorités de la société pour 2019 sont présentées dans le tableau ci-dessous.

PRIORITÉS DE LA SOCIÉTÉ POUR 2019

- Mettre à l’honneur les clients, les collectivités et notre vocation sociale en respectant la promesse de notre marque par l’entremise de notre équipe
- Exploiter le potentiel de nos réseaux à large bande pour stimuler la croissance de TELUS
- Façonner notre avenir grâce à des gains d’efficacité récurrents
- Susciter de nouvelles possibilités pour accroître l’envergure de TELUS Santé et de TELUS International

4

Capacités

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

4.1 Principaux marchés et concurrents

PRODUITS ET SERVICES MOBILES À L’INTENTION DES CONSOMMATEURS ET DES ENTREPRISES AU CANADA

Nos services et produits

- Données et voix : accès rapide à Internet pour la vidéo, le réseautage social, la messagerie et les applications mobiles, y compris notre nouvelle appli Télé OPTIK; solutions Internet des objets (« IdO ») [qui comprend la connectivité machine à machine (« M2M »)], des services de transmission de la voix clairs et fiables, les solutions PTT (d’après l’anglais *Push-to-talk*), y compris le service TELUS Link, et les services d’itinérance mondiale.
- Appareils : modèles les plus récents de téléphones intelligents, de tablettes, de clés Internet mobile, d’appareils Wi-Fi mobiles, ainsi que modems pour services M2M, appareils vie connectée et technologie prêt-à-porter telle que les montres intelligentes.
- Suite de solutions IdO visant à soutenir les activités des entreprises canadiennes au pays et à l’étranger, laquelle permet d’effectuer le suivi des biens, d’assurer la gestion des parcs automobiles et d’effectuer une surveillance à distance, et comporte des options d’affichage numérique et de sécurité.

PRODUITS ET SERVICES MOBILES À L'INTENTION DES CONSOMMATEURS ET DES ENTREPRISES AU CANADA

Nos capacités

- Licences de spectre brutes pour les services sans fil nationaux, relativement auxquelles le spectre moyen détenu est de 160,8 MHz.
- Technologie d'accès 4G LTE numérique offerte d'un bout à l'autre du pays :
 - Couverture totale de 99 % de la population canadienne, la portion du réseau fondée sur la technologie LTE évoluée (« LTE-A ») couvrant 93 % de la population canadienne au 31 décembre 2018. La couverture comprend les ententes de services d'itinérance au pays.
 - Élargissement de la couverture et de la capacité par suite du déploiement des licences de spectre pour les services sans fil dans la bande de fréquence de 700 MHz acquises en 2014 et du déploiement des licences de spectre pour les services sans fil dans la bande de fréquence de 2 500 MHz acquises en 2015. Nous prévoyons utiliser les autres licences de spectre acquises ces dernières années, ainsi que le spectre supplémentaire sans licence, en fonction de l'évolution des écosystèmes de réseaux et d'appareils.
 - Prise en charge des vitesses de téléchargement indiquées par le fabricant : vitesses pouvant atteindre 1 100 Mbps sur le réseau LTE-A, 150 Mbps sur le réseau LTE et 42 Mbps sur le réseau HSPA+. Vitesses moyennes prévues : de 12 à 250 Mbps sur le réseau LTE-A, de 12 à 45 Mbps sur le réseau LTE et de 4 à 14 Mbps¹ sur le réseau HSPA+.
 - Retour à la technologie HSPA+ et aux vitesses offertes par ce réseau lorsque les abonnés se trouvent en dehors de la zone de couverture du réseau LTE.
 - Capacités de prestation de services de transmission de la voix et de données en itinérance mondiale dans plus de 225 destinations.

Aperçu des concurrents

- Rogers Sans-fil et Bell Mobilité, des entreprises nationales concurrentes propriétaires d'installations, ainsi que Shaw, Québecor, SaskTel, Eastlink, Tbaytel et Xplornet, des entreprises de télécommunications provinciales ou régionales.
- Services mobiles fixes.
- Des revendeurs de services sur les réseaux mobiles de concurrents.
- Services offerts par des câblodistributeurs et des concurrents fournissant des services mobiles sur les réseaux mobiles et les réseaux Wi-Fi métropolitains.

PRODUITS ET SERVICES FILAIRES AUX CLIENTS RÉSIDENTIELS DANS LES TERRITOIRES DE LA COLOMBIE-BRITANNIQUE, DE L'ALBERTA ET DE L'EST DU QUÉBEC; SOLUTIONS EN SANTÉ; SERVICES À L'INTENTION DES CLIENTS D'AFFAIRES AU CANADA; SERVICES À LA CLIENTÈLE ET AUX ENTREPRISES OFFERTS À L'ÉCHELLE INTERNATIONALE

Nos produits et services

- Voix – service téléphonique fixe fiable comprenant le service interurbain et des fonctions d'appels évoluées, services voix sur IP (« VoIP ») aux fins de la prise en charge des services de transmission de la voix dans l'avenir.
- Internet – TELUS PureFibre, qui était offert à 61 % des abonnés à nos services à large bande au 31 décembre 2018. service fixe d'accès Internet haute vitesse avec service de courriel, et gamme complète de services de sécurité. Comprend également l'accès Internet haute vitesse sur LTE, y compris un service Wi-Fi fiable et des services infonuagiques. TELUS offre plusieurs forfaits, y compris des forfaits permettant des vitesses de téléchargement de 1 Gbps et des vitesses de téléversement de 940 Mbps, ainsi que des vitesses de téléchargement et de téléversement symétriques de 750 Mbps.
- TELUS TV – service de divertissement haute définition au moyen des services Télé OPTIK et Pik TV. Le service Télé OPTIK propose des options de contenu exhaustives telles que la programmation 4K HDR, le contenu sur demande et Netflix, ainsi que des services de divertissement 4K tels que les services de télé en direct, le contenu sur demande, Netflix et YouTube. Le service Télé OPTIK offre également des caractéristiques innovatrices, notamment un décodeur sans fil, un ENP de grande capacité et la possibilité de rejouer les émissions de télé en direct en cours ou diffusées au cours des 30 dernières heures. De plus, grâce à l'appli Télé OPTIK, nos clients peuvent regarder la télé en direct, enregistrer des émissions et accéder à du contenu sur demande à l'aide d'un téléphone intelligent, d'une tablette ou d'un ordinateur. Le service Pik TV procure une offre unifiée aux clients au moyen de notre boîte média Pik TV ou d'Apple TV, et est aussi accessible au moyen d'un navigateur Web ou de nos applis mobiles Android ou iOS. Le service Pik TV permet de composer avec un environnement évolutif où il est de plus en plus possible d'accéder à du contenu par l'entremise de services par contournement (se reporter à la *rubrique 3* pour de plus amples renseignements).
- Connectivité IP à l'intention des entreprises – solutions convergentes voix, vidéo, données et accès Internet offertes sur un réseau haute performance. Comprend également des services de réseau étendu défini par logiciel (« SD-WAN »).
- Services TI infonuagiques et gérés – suite de solutions de TI hybrides fournissant des technologies traditionnelles et infonuagiques, ainsi que des services de connectivité réseau, de sécurité, des services de TI gérés et des services-conseils infonuagiques.
- Services-conseils et services gérés en sécurité – solutions infonuagiques et sur les lieux assurant la sécurité des données, des courriels, des sites Web, des réseaux et des applications.
- Solutions unifiées de communication, de conférence et de collaboration – gamme complète de solutions en matière d'équipement et d'applications, y compris les communications unifiées intelligentes, aux fins des réunions et des webémissions faisant appel à des communications téléphoniques, à des images vidéo et à Internet.
- Solutions de services à la clientèle et aux entreprises, services de TI et services numériques d'affaires par l'entremise de TELUS International. Dotée d'un effectif de plus de 32 000 employés situés dans 10 pays en Amérique du Nord et en Amérique centrale, en Asie et en Europe, qui offrent 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 de la technologie, des services financiers, des communications, du jeu, du voyage/du tourisme d'accueil et des soins de santé.

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

Nos produits et services

- Solutions en matière de soins de santé – services TELUS Santé, y compris les solutions de gestion de pharmacies, les dossiers médicaux électroniques (« DME »), et les DME mobiles, les dossiers de santé électroniques sur les patients, les systèmes d'information sur les médicaments, les systèmes d'information clinique régionaux, les dossiers de santé personnels, la télésurveillance des patients, les solutions en ligne de gestion des demandes de règlement, le service d'ordonnances électroniques PrescripTion, la plateforme d'échange d'information sur la santé et MedDialog, ainsi que les services de mieux-être des employés, les soins de base exhaustifs, et les soins de santé et services de mieux-être au travail.
- Services mobiles fixes – accès Internet haute vitesse sur LTE et téléphonie résidentielle mobile.
- Services de sécurité résidentielle et d'entreprise – poste de surveillance central en temps réel fonctionnant 24 h sur 24, 7 jours sur 7, service de garde (dans les régions où ce service est offert) et accessibilité mobile et câblée au système de sécurité, intégrés aux appareils intelligents tels que les caméras et les capteurs. Ces services permettent d'offrir des services maison intelligente et des services aux entreprises grâce au déploiement de solutions fondées sur des technologies en pleine évolution, telles que les télésoins à domicile lancés en Colombie-Britannique en 2018.

Nos capacités

- Service à large bande haute vitesse couvrant plus de 3,1 millions de foyers et d'entreprises en Colombie-Britannique, en Alberta et dans l'est du Québec au 31 décembre 2018.
- Branchement continu de foyers et d'entreprises directement aux installations à fibres optiques; environ 1,89 million de foyers et d'entreprises étaient couverts par le réseau TELUS PureFibre en Colombie-Britannique, en Alberta et dans l'est du Québec au 31 décembre 2018, et 61 % de la population était couverte par notre réseau à large bande.
- Licences de distribution de services de radiodiffusion dans des territoires où nous sommes l'entreprise titulaire aux fins de la prestation de services de télévision numérique, et licences aux fins de la prestation de services commerciaux de vidéo sur demande.
- Technologie de sécurité pour soutenir les activités de surveillance centrale et service de garde (dans les régions où ce service est offert) intégrés aux appareils intelligents automatisés. Capacités des services sur le terrain visant à assurer les travaux d'installation, de mise à niveau et de réparation de la technologie de sécurité à l'emplacement du client.
- Réseau national fondé sur la technologie IP superposé à un réseau commuté étendu en Colombie-Britannique, en Alberta et dans l'est du Québec, et des ententes d'interconnexion mondiales.
- Huit centres de données situés dans six collectivités qui sont directement connectés au réseau national IP de TELUS, ce qui crée une infrastructure informatique évoluée et diversifiée dans les régions au Canada.
- Accès aux clients d'affaires d'un bout à l'autre du pays au moyen de notre réseau, ainsi qu'en raison de notre statut d'entreprise de services locaux concurrente.
- Solutions de services à la clientèle et aux entreprises, services TI et numériques de prochaine génération, dotés de capacités de prestation de services à l'échelle mondiale, grâce à nos programmes multinationaux et multilingues et à un personnel se composant de plus de 32 000 employés en Amérique du Nord, en Asie, en Europe et en Amérique centrale, au 31 décembre 2018.
- Solutions technologiques pour aider les régions sociosanitaires, les hôpitaux, les assureurs, les consommateurs et les employeurs, et pour améliorer la connectivité et la collaboration entre les fournisseurs de soins de santé, y compris les médecins, les infirmiers et infirmières, les pharmaciens et les physiothérapeutes.

Aperçu des concurrents

- Des câblodistributeurs concurrents offrant des services Internet et des services de divertissement, comme Shaw Communications, en Colombie-Britannique et en Alberta, et Cogeco Câble et Vidéotron (dans l'est du Québec).
- Des sociétés qui offrent des services de remplacement des services résidentiels locaux et interurbains mobiles, y compris nos services mobiles. Le pourcentage estimatif des foyers auxquels seuls des services de téléphonie mobile sont offerts (parmi tous les fournisseurs, incluant TELUS) est de 48 % en Colombie-Britannique et en Alberta et de 19 % dans l'est du Québec en 2018, par rapport à 45 % et à 18 %, respectivement, en 2017.
- Allstream Inc., un fournisseur canadien de services de télécommunications pour les clients d'affaires détenu par Zayo Group Holdings Inc., un fournisseur de services d'infrastructure des communications dont le siège se trouve aux États-Unis. Nos concurrents nationaux dans le secteur des services de télécommunications, soit Rogers Communications Inc. et BCE Inc., offrent également des services de télécommunications aux clients d'affaires et aux entreprises.
- Diverses entreprises offrant des services locaux et interurbains VoIP ainsi que des services Internet et des services de transmission de données, ou revendant ces services.
- Des entreprises comme Skype, Netflix, Amazon Prime Video, CBS All Access et YouTube qui offrent des services par contournement ou directement au consommateur, pour la voix et le divertissement.
- Des entreprises qui offrent des services de divertissement par satellite et des services Internet (Bell Canada, Shaw Communications et Xplornet).
- Les concurrents au chapitre de nos services à la clientèle et aux entreprises comprennent les concurrents offrant des solutions d'impartition gérées personnalisées, tels que CGI Group Inc., EDS, une division de HP Enterprise Services, et IBM, des sociétés qui offrent des services d'intégration des systèmes. Les concurrents au chapitre des services fournis par des centres de contact et des services numériques fondés sur les TI incluent des entreprises telles que Convergys, Teleperformance, Sykes, Atento, Genpact et Sitel.
- Services mobiles fixes.
- Les concurrents en ce qui a trait à TELUS Santé incluent des sociétés qui offrent des solutions de dossiers médicaux électroniques et de gestion de pharmacies telles que Omnimed, Familiprix, Medfar, Fillware, ARI et Logipharm. Les concurrents incluent également des fournisseurs de services d'intégration de systèmes et de services de santé tels que Loblaw's, McKesson et le Groupe Jean Coutu, qui sont également devenus intégrés verticalement et offrent des services de santé, des solutions informatiques et des services connexes, et ces concurrents incluent possiblement des fournisseurs mondiaux tels que EPIC et Cerner, qui pourraient accroître leur présence au Canada. Les concurrents en ce qui a trait aux soins de santé au travail et aux soins de santé préventifs offerts par TELUS Santé comprennent Medcan, Cleveland Clinic, Dialogue et Wellpoint.
- Les concurrents au chapitre des services de sécurité résidentielle et d'entreprise incluent des sociétés locales et nationales telles que ADT, Chubb-Edwards, Stanley Security, Fluent Home et Brinks Home Security.

4.2 Ressources opérationnelles

RESSOURCES

Notre équipe

- À la fin de 2018, notre personnel se composait d'environ 58 000 employés, soit 26 000 employés au Canada et 32 000 employés à l'échelle internationale.
- Environ 9 480 employés sont couverts par des conventions collectives. La convention collective conclue avec le Syndicat des travailleurs(euses) en télécommunications (« STT ») et avec la section locale 1944 du Syndicat des Métallus couvre environ 8 060 employés et expirera le 31 décembre 2021. La convention collective conclue avec le Syndicat québécois des employés de TELUS (« SQET »), qui couvre environ 740 employés, expirera le 31 décembre 2022. La convention collective conclue avec le Syndicat des agents de maîtrise de TELUS (« SAMT »), qui couvre environ 625 membres de l'équipe dans la région où TELUS Québec exerce des activités, expirera le 31 mars 2022. Notre filiale TELUS Sourcing Solutions Inc. a conclu une convention collective avec le B.C. Government and Services Employees' Union; cette convention collective couvre moins de 100 employés et expirera le 30 avril 2019.
- Nos activités au Canada et à l'échelle internationale aux fins de la prise en charge des solutions de services à la clientèle et aux entreprises et des services d'entreprise numérique pour les clients externes, ainsi que de certaines fonctions internes.
- Nos programmes de rémunération du personnel appuient une culture fondée sur l'excellence du rendement et comportent des composantes axées sur le marché et sur le rendement (primes et rémunération fondée sur des actions), afin d'attirer et de fidéliser des employés clés.
- La gestion de la relève et notre revue des talents pour notre équipe continuent de tenir compte de l'attrition et des stratégies de sélection continue pour nous permettre de recruter rapidement de la main-d'œuvre au Canada; la concurrence au chapitre des talents dans les domaines de compétence spécialisés ou émergents pose un défi. Afin de relever ce défi, nous avons toujours recours à une stratégie de sélection innovatrice qui vise à attirer et à embaucher des candidats de manière proactive. De plus, en ce qui a trait à nos solutions de services à la clientèle et aux entreprises, nous avons un accès immédiat à de la main-d'œuvre aux États-Unis relativement aux postes de gestion et de soutien et, en ce qui concerne les centres de contact, nous pouvons avoir recours à des centres situés dans divers pays. Nous faisons également appel à des entrepreneurs ou à des consultants externes.
- Nous avons mis sur pied des programmes d'apprentissage et de perfectionnement afin d'améliorer le niveau d'engagement des employés et d'améliorer l'expérience client.

Notre marque et nos réseaux de distribution

- TELUS – société de télécommunications nationale qui offre un vaste éventail de services et produits de télécommunications, y compris des services mobiles et filaires de transmission de la voix et de données, et qui bénéficie d'une marque bien établie et reconnue (TELUS, le futur est simple).
- Koodo Mobile – fournisseur de services de transmission de la voix et de données mobiles postpayés et prépayés à l'échelle nationale qui dispose d'un vaste réseau de distribution, comprenant des magasins appartenant à TELUS, des détaillants et des détaillants indépendants de produits électroniques.
- Public Mobile – fournisseur de services mobiles prépayés, au moyen d'un réseau de distribution qui est principalement basé sur le Web et qui prévoit uniquement l'offre de cartes SIM.
- Nous avons lancé le service Télé OPTIK au milieu de 2010, et la marque Pik TV au milieu de 2017.
- TELUS PureFibre, notre réseau à fibres optiques de prochaine génération.
- TELUS Santé, un fournisseur national de télésoins à domicile, de dossiers médicaux et dossiers de santé électroniques, de solutions de santé grand public, de services de gestion des demandes de règlement en santé, de services de gestion de pharmacies et de services de soins en santé préventifs.
- Service Sécurité MaisonConnectée de TELUS – marque offrant des services de sécurité à nos clients résidentiels, lancée au milieu de 2018.
- Service Sûreté d'entreprise de TELUS – marque offrant des services de sécurité aux entreprises, lancée au milieu de 2018.
- Nos réseaux de vente et services de soutien :
 - Les services mobiles sont soutenus par un vaste réseau de magasins appartenant à TELUS, y compris notre participation de 50 % dans WOW! boutique mobile, par un vaste réseau de distribution composé de détaillants exclusifs ainsi que de détaillants indépendants de produits électroniques (p. ex., Best Buy, Walmart et London Drugs), ainsi que par l'entremise d'applications libre-service en ligne, de campagnes de marketing de masse et d'agents de service à la clientèle par téléphone.
 - Les services résidentiels filaires sont soutenus par des magasins appartenant à TELUS, y compris des détaillants indépendants de produits électroniques, et sont également offerts dans le cadre de campagnes de marketing de masse, ainsi que par l'entremise d'agents de service à la clientèle par téléphone et d'applications libre-service en ligne et basées sur les services de télévision.
 - Nous vendons des produits et services mobiles et filaires en ligne par l'entremise de **telus.com**. Nous offrons également des outils en ligne de gestion des comptes qui permettent aux clients des services mobiles et des services filaires de gérer leurs comptes à l'aide de notre site Web ou d'applications mobiles.
 - TELUS Santé offre certains de ses services aux consommateurs – les dossiers de santé personnels et les appareils de suivi de la santé à domicile – en partenariat avec des gouvernements provinciaux.
 - Les services mobiles et filaires aux entreprises, y compris les solutions en santé, sont fournis par certains magasins spécialisés en ce qui a trait aux clients d'affaires, par les représentants de TELUS, par des spécialistes des produits ainsi que par des détaillants indépendants et par l'entremise d'applications libre-service pour les petites et moyennes entreprises. Les solutions de services à la clientèle et aux entreprises et les services d'entreprise numérique sont fournis par des représentants et par des équipes de gestion des relations avec la clientèle.
- Réseau spécialisé comptant environ 500 agents des ventes ayant un contact direct avec les consommateurs.

RESSOURCES

Nos technologies, systèmes et propriétés

- Nous sommes une entreprise axée sur les technologies dotée d'une multitude de systèmes et de processus TI. Nous visons à favoriser l'innovation et à effectuer des investissements générationnels afin d'assurer la prestation de solutions à large bande de pointe à une société de plus en plus fondée sur le numérique.
- *Infrastructure à large bande mobile* – En 2012, nous avons lancé notre technologie mobile 4G LTE, capable de prendre en charge des vitesses pouvant atteindre 110 Mbps; aujourd'hui, notre technologie mobile couvre 99 % de la population canadienne. Grâce à notre technologie LTE, nos clients peuvent tirer avantage des appareils mobiles les plus récents et bénéficier d'une expérience homogène sur leurs multiples appareils. En 2015, nous avons lancé la plus récente technologie LTE évoluée (« LTE-A »), et nous nous efforçons depuis d'élargir nos capacités LTE à l'aide de cette technologie. En avril 2016, nous avons amélioré notre technologie LTE-A au moyen de la première mise en œuvre mondiale de la technologie à entrées et sorties multiples (« Multiple Input Multiple Output » ou « MIMO ») 4x4 en duplexage par répartition en fréquence (« frequency-division duplexing » ou « FDD »). Nous avons apporté une autre amélioration clé à notre infrastructure LTE-A en juin 2017, en lançant la technologie d'agrégation des porteuses LTE-A quadribande; cette technologie couvre 92 % de la population canadienne et permet la prise en charge de vitesses théoriques maximales de 1,1 Gbps. Se reporter à « *Exploiter le potentiel de nos réseaux à large bande pour stimuler la croissance de TELUS* », à la rubrique 3, « *Priorités de la société* », pour de plus amples renseignements.
- En 2014, nous avons déployé une technologie d'accès radioélectrique centrale (« C-RAN ») à Vancouver et, en 2016, nous avons lancé le service Voix sur LTE (« VoLTE ») dans des collectivités de la Colombie-Britannique et de l'Alberta. Ces deux déploiements ont donné lieu à des transformations majeures de nos capacités en matière de services mobiles. Nous sommes par ailleurs le premier exploitant national à avoir fourni un service Internet haute vitesse sur notre infrastructure LTE dans les régions rurales de la Colombie-Britannique, de l'Alberta et du Québec par l'intermédiaire de notre solution Internet mobile Terminal intelligent. À l'heure actuelle, nous offrons des services à près de 60 000 foyers situés dans les régions rurales du Canada qui n'ont pas accès au même niveau de services à large bande.
- Nous avons effectué des investissements importants dans la technologie du réseau hétérogène (« HetNet »), qui constitue l'un des éléments de base de la technologie 5G. HetNet combine de multiples types de cellules telles que des macrocellules et des microcellules externes de même que des picocellules internes, de manière à améliorer la couverture et la capacité dans les régions urbaines fortement peuplées et à l'intérieur des immeubles. Dans le cadre de nos efforts incessants visant à assurer à la fois l'évolution de notre technologie des petites cellules ainsi que l'évolution de nos technologies réseau vers la technologie LTE-A Pro (c.-à-d. 4,5 G), nous sommes devenus, en 2017, le premier exploitant au Canada à utiliser la technologie d'accès assisté sous licence (« LAA ») fondée sur les petites cellules dans des environnements externes et internes, capable de vitesses pouvant atteindre 970 Mbps. En 2018, nous avons continué d'améliorer la technologie LAA et nous offrons les vitesses les plus élevées au Canada, soit des vitesses pouvant atteindre 1,1 Gbps.
- En 2018, nous sommes devenus le premier exploitant à l'échelle mondiale à lancer la technologie LTE FDD MIMO massif 32 TRx sur la bande B7, dans le cadre de l'évolution de la technologie LTE-A Pro. Cette technologie permettra d'accroître davantage la capacité de notre infrastructure mobile et d'améliorer l'expérience client.
- *Infrastructure à large bande filaire* – Nos investissements aux fins du déploiement de notre technologie gigabit TELUS PureFibre ont permis d'accroître la connectivité par fibre optique dans notre infrastructure ainsi que le branchement direct des foyers et des entreprises à nos installations à fibres optiques. À la fin de 2018, 1,89 million de foyers et d'entreprises de diverses collectivités en Colombie-Britannique, en Alberta et au Québec avaient accès à des vitesses de téléchargement et de téléversement Internet symétriques ultra-rapides de 150/150 et de 750/750 sur le réseau TELUS PureFibre. Plus de 100 collectivités ont maintenant accès à des services Internet permettant de prendre en charge des vitesses de 1 Gbps et de 750 Mbps. Sachant qu'il est impératif d'assurer une connectivité à haut degré de fiabilité et à capacité élevée avec des temps d'attente peu élevés aux fins de la prestation de nouveaux services tels que les réseaux virtualisés et les applications d'Internet des objets (« IoT »), nous avons également amorcé le lancement d'un réseau optique dorsal de prochaine génération partout au pays permettant la prise en charge de vitesses de 400 Gbps par chaîne doté d'une fonction de restauration automatique et d'une fonction qui permet d'accroître la capacité du réseau sur demande.
- Nous avons amorcé la prochaine évolution de notre architecture métropolitaine réduite, fondée sur la technologie IP filaire et optique de base/en périphérie, et les activités de déploiement initiales se poursuivront sur une période de trois ans. Cette architecture permet de répondre à un certain nombre d'exigences futures afin de prendre en charge la technologie 5G et la croissance du réseau, y compris des améliorations importantes au chapitre des coûts par port, la capacité de tirer parti du réseautage défini par logiciel (« SDN ») et de la virtualisation des fonctions réseau (« NFV »), ainsi que la résilience accrue du réseau et des services.
- Nous avons mené à terme la première phase de la mise en place des couches CDC (sans égard à la couleur, omnidirectionnel et sans contention) de notre réseau dorsal national de transport (transport par paquets 3.0) à multiplexage par répartition en longueur d'onde dense (« DWDM ») T de troisième génération, reliant l'Alberta et l'Ontario. Cette architecture permettra d'assurer la croissance du réseau sans procéder à une régénération coûteuse, elle permettra également un réacheminement optique optimal lorsque survient une coupure de la fibre optique, et réduira les coûts liés à la croissance du réseau. La deuxième phase de la mise en place a débuté en 2018 et devrait être menée à terme en 2019; la phase finale devrait pour sa part prendre fin en 2020.
- Nous avons poursuivi notre stratégie visant l'évolution des solutions convergentes voix avec le lancement de notre service Téléphonie résidentielle amélioré ainsi que des services voix pour petites entreprises. Ces services tirent parti des capacités de l'infrastructure TELUS PureFibre et serviront de pierres d'assise aux fins de la prestation de nouveaux services liés à notre technologie mobile.
- Nous avons continué d'innover afin de répondre aux besoins de nos clients, par l'entremise de nos plateformes Télé OPTIK et Pik TV. En 2018, nous avons lancé la capacité d'affichage des couleurs HDR (imagerie à grande gamme dynamique), laquelle est offerte à nos clients du service Télé OPTIK 4K. Grâce à cette technologie, nous sommes le premier exploitant au Canada à offrir des vidéos en mode 4K HDR par l'entremise des services de télé en direct, de vidéo sur demande et Netflix. Nous avons également lancé une application Apple TV pour le service Pik TV et donné à nos clients l'option de se procurer ce service au moyen d'un navigateur Web. En investissant dans le développement en nuage de l'infrastructure vidéo et dans les applications innovatrices, nous continuerons de faire avancer notre priorité visant à permettre la prestation de contenu et de services de divertissement en tout temps et en tout lieu et, par le fait même, d'offrir une expérience client exceptionnelle.
- En 2018, nous avons également lancé le service Wi-Fi amplifié TELUS, un réseau d'amplificateurs qui accroît la portée des signaux Wi-Fi puissants et fiables à domicile.
- *Immobilier* – Nos installations réseau sont construites sous les routes et les autoroutes ou le long de celles-ci, conformément aux droits de passage consentis par les propriétaires de terrains, y compris les municipalités et la Couronne, ou sur les terres franches dont nous sommes propriétaires.
- Nos biens immobiliers (dont nous sommes propriétaires ou que nous louons) comprennent également les bureaux administratifs, les centres de travail et les locaux réservés à l'équipement de télécommunications. Certains immeubles sont construits sur des terres à bail, et la majorité des antennes radio sans fil sont installées sur des pylônes de communications qui se trouvent sur des terrains, ou sur des immeubles détenus en vertu de baux ou de licences de durées diverses. Nous participons également à deux coentreprises immobilières. (Se reporter à la *rubrique 7.11*.)

RESSOURCES

Nos technologies, systèmes et propriétés (suite)

- *Immobilisations incorporelles* – Nos immobilisations incorporelles comprennent les licences de spectre pour les services sans fil octroyées par Innovation, Sciences et Développement économique Canada (« ISDE »), lesquelles sont essentielles à la prestation de services mobiles. Nous détenons des actifs relativement auxquels la fréquence moyenne est de 160,8 MHz à l'échelle nationale. Nous avons procédé au déploiement de spectre dans les bandes de fréquence de 700 MHz, de 2 300 MHz, de 2 500 MHz, de 1 900 MHz et de 850 MHz, ainsi que de spectre des SSFE-1 et des SSFE-3 afin d'assurer l'évolution de notre infrastructure mobile. Nous prévoyons également procéder au déploiement de nouvelles bandes qui permettront la mise en place de la technologie 5G. Nous avons l'intention de continuer d'acquérir du spectre en vertu des règles établies par ISDE, de manière à répondre à nos besoins futurs en matière de capacités.
- La propriété intellectuelle, que nous détenons ou pour laquelle nous avons obtenu un droit d'utilisation, constitue également un actif essentiel pour nous. Elle nous permet d'être une société connue et reconnue sur le marché grâce au style de notre marque, à notre présentation et notre habillage commercial, à nos noms de domaine et à nos marques de commerce. La propriété intellectuelle protège notre savoir-faire et nos logiciels, nos systèmes, nos processus et nos méthodes commerciales au moyen de droits d'auteur, de brevets et d'informations traitées de manière confidentielle. Elle nous aide également à accroître notre compétitivité en favorisant un milieu de travail innovateur. Chaque aspect que revêt la propriété intellectuelle est important pour assurer notre réussite. Ainsi, la marque TELUS joue un rôle clé au chapitre du positionnement des produits et de la réputation de notre société. Nous cherchons à maximiser la valeur de nos immobilisations incorporelles dans les domaines de l'innovation et des inventions en nous assurant que celles-ci sont utilisées, protégées et évaluées adéquatement. Afin de protéger notre propriété intellectuelle, nous avons recours à une combinaison de protections juridiques aux termes des lois visant le droit d'auteur, les marques de commerce et les brevets et d'autres lois concernant la propriété intellectuelle, ainsi qu'à des dispositions contractuelles en vertu d'accords d'octroi de licences. Pour de plus amples renseignements sur les immobilisations corporelles et incorporelles comptabilisées, se reporter à la *rubrique 8.1, « Estimations comptables critiques et jugements »*.
- Nos licences de distribution de radiodiffusion nous permettent d'offrir des services de divertissement. Se reporter à « *Questions en matière de radiodiffusion* », à la *rubrique 9.4*, pour des renseignements détaillés sur les faits nouveaux concernant ces licences.
- *Technologies futures, TELUS Santé et TELUS International* – Outre l'évolution de notre infrastructure actuelle des services mobiles et filaires, nous investissons dans les technologies de l'avenir qui serviront de fondement pour la prestation de services de prochaine génération aux Canadiens. Ainsi, nous procédons actuellement au développement des technologies mobiles 5G de prochaine génération et tirons parti des technologies prometteuses visant la convergence des réseaux mobiles et filaires. Alors que les exploitants à l'échelle mondiale s'affairent à développer la technologie 5G, nous avons atteint des vitesses mobiles records de près de 30 Gbps, soit des vitesses 200 fois plus rapides que les vitesses standards liées au réseau LTE d'aujourd'hui, dans notre Labo virtuel. En 2017, nous avons franchi un nouveau jalon et effectué, dans le cadre d'un projet pilote 5G, des essais fondés sur la technologie visant à offrir une connectivité sans fil jusqu'au domicile (« WTTx »), dans le cadre desquels nous avons atteint des vitesses de téléchargement de 2 Gbps dans un environnement réel en utilisant du spectre dans la bande de fréquence de 3,5 GHz.
- En 2018, nous avons effectué le premier essai pratique de la technologie connectée 5G s'appuyant sur la plateforme 3GPP dans l'architecture du réseau hétérogène (« HetNet ») au Canada, lequel combinait des macrocellules externes sur le spectre de la bande de 3,5 GHz et des microcellules sur le spectre de la bande de 28 GHz. Nous avons également démontré un certain nombre de cas d'utilisation fondés sur la technologie 5G, y compris la distribution vidéo en direct, la reconnaissance faciale et la sécurité résidentielle, lors de la 7^e conférence et exposition de l'industrie des réseaux mobiles de prochaine génération (« NGNM ») qui s'est tenue à Vancouver en novembre 2018. Ces réalisations constituent des jalons clés de nos efforts continus visant à exploiter les avantages de la technologie 5G afin que les Canadiens puissent en profiter.
- Nous continuons d'investir dans des systèmes habilitants tels que la plateforme de gestion des appareils connectés Jasper et notre réseau central évolué machine à machine virtuel (« M2M vEPC ») afin de prendre en charge les applications IoD pour lesquelles l'accueil de nouveaux partenaires est essentiel pour assurer notamment la prestation de nouveaux services tels que les véhicules branchés et la gestion des parcs automobiles.
- En 2017, nous avons lancé notre solution Réseau intelligent, qui constitue la première infrastructure de virtualisation des fonctions réseau (« NFV ») au Canada, qui alimentera les réseaux virtualisés de l'avenir et permettra aux entreprises canadiennes de mieux servir leurs clients moyennant un meilleur coût total de possession. Nous comptons poursuivre la virtualisation du réseau de manière à accélérer la prestation de services à nos clients.
- En 2018, nous avons déployé notre technologie LTE-machine (« LTE-M ») dans l'ensemble du Canada. La technologie LTE-M est une technologie pour réseau étendu à faible consommation d'énergie (« LPWAN ») qui est idéale pour l'IdO, car elle permet la prise en charge d'un grand nombre d'appareils qui transmettent de courtes rafales de données peu fréquentes, tels que les capteurs IdO. Cette technologie permettra la prise en charge de nombreuses applications IoD grâce à une connectivité à longue portée, à une plus longue durée des piles, à une sécurité de classe transporteur et à la qualité du service.
- Grâce à ses services tels que les solutions de gestion de pharmacies, les dossiers médicaux électroniques (« DME ») (y compris les DME mobiles), les dossiers de santé électroniques, les dossiers de santé personnels, les systèmes d'information clinique, la télésurveillance des patients, les soins virtuels et les solutions en ligne de gestion du règlement des demandes, notamment le renouvellement en ligne des ordonnances, le service d'ordonnances électroniques PrescripTion et MedDialog, TELUS Santé facilite le transfert de dossiers de santé électroniques de la maison à la clinique ou à l'hôpital. Les prestataires de soins de santé peuvent accéder aux informations cruciales sur la santé sur nos réseaux mobile et filaire à large bande.
- Par l'entremise de TELUS International, nous continuons d'offrir un vaste éventail de produits et services, comme il est décrit à la *rubrique 4.1*. Ces services sont offerts par l'entremise d'installations situées en Amérique du Nord, en Asie, en Europe et en Amérique centrale.

4.3 Situation de trésorerie et sources de financement

Politiques financières liées à la structure du capital

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

Dans notre définition du capital et aux fins de la gestion du capital, nous incluons les actions ordinaires (excluant le cumul des autres éléments du résultat global), la dette à long terme (y compris les facilités de crédit à long terme, le papier commercial adossé aux facilités de crédit à long terme et les actifs ou passifs de couverture liés à des éléments de la dette à long terme, déduction faite des montants inscrits dans le cumul des autres éléments

du résultat global), la trésorerie et les placements temporaires, ainsi que les emprunts à court terme découlant des créances clients titrisées.

Nous gérons notre structure du capital et ajustons celle-ci en fonction des variations de la conjoncture économique et des caractéristiques des risques liés à nos activités. Afin de maintenir ou d'ajuster notre structure du capital, nous pouvons ajuster le montant des dividendes versés aux détenteurs d'actions ordinaires, pouvons racheter des actions ordinaires à des fins d'annulation dans le cadre de nos offres de rachat dans le cours normal des activités, pouvons émettre de nouvelles actions, pouvons émettre de nouveaux titres de créance, pouvons émettre de nouveaux titres de créance afin de remplacer une dette existante dotée de caractéristiques différentes, ou pouvons accroître ou réduire le montant des créances clients vendues à une fiducie de titrisation sans lien de dépendance.

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

Plan financier et plan de gestion de la structure du capital

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

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

- En mai 2016, nous avons annoncé que nous comptons effectuer des hausses de dividendes semestrielles continues, la hausse annuelle s'élevant de 7 % à 10 % entre 2017 et la fin de 2019, prolongeant par le fait même la politique annoncée en mai 2011. Nonobstant cet objectif, les décisions touchant les dividendes continueront d'être assujetties à l'évaluation du conseil ainsi qu'à la détermination de notre situation financière et de nos perspectives sur une base trimestrielle. Notre indication concernant le ratio de distribution à long terme est de 65 % à 75 % des bénéfices nets par action sur une base prospective. (Se reporter à la rubrique 7.5, « Mesures de la situation de trésorerie et des sources de financement ».) Il n'existe aucune certitude que nous maintiendrons un programme de croissance du dividende jusqu'en 2019 ou que nous ne modifierons pas ce programme d'ici 2019. (Se reporter à la Mise en garde concernant les énoncés prospectifs – La capacité de maintenir notre programme de croissance du dividende jusqu'en 2019, ainsi qu'à la rubrique 10.7, « Financement, exigences relatives à la dette et versement de trésorerie à nos actionnaires ».)
- Les dividendes déclarés en 2018 ont totalisé 2,10 \$ par action, en hausse de 0,13 \$ par action, ou 6,6 %, par rapport aux dividendes déclarés en 2017. Le 13 février 2019, le conseil a déclaré un dividende pour le premier trimestre de 0,5450 \$ par action, payable le 1^{er} avril 2019 aux actionnaires inscrits à la fermeture des bureaux le 11 mars 2019. Le dividende déclaré pour le premier trimestre de 2019 reflète une hausse cumulative de 0,04 \$ par action, ou 7,9 %, par rapport au dividende de 0,5050 \$ par action déclaré à l'exercice précédent.
- Au cours de 2018, le fiduciaire du régime de réinvestissement des dividendes et d'actionariat des employés a racheté, dans le cadre du régime de réinvestissement des dividendes, environ 1,8 million d'actions ordinaires pour un montant de 85 millions de dollars, sans escompte applicable.

Racheter des actions ordinaires

- En août 2018, nous avons reçu l'approbation de la Bourse de Toronto (la « TSX ») aux fins de la modification de notre offre publique de rachat dans le cours normal des activités de 2018 se terminant le 12 novembre 2018, de manière à ce que TELUS Communications Inc., une filiale directe entièrement détenue de TELUS Corporation, puisse racheter des actions ordinaires ayant une juste valeur de marché totalisant au plus 105 millions de dollars, lesquelles feront l'objet d'un don à la Fondation TELUS pour un futur meilleur. Toutes les autres modalités de l'offre publique de rachat dans le cours normal des activités de 2018 sont demeurées inchangées, à l'exception du nombre maximal d'actions pouvant être rachetées durant la même journée de Bourse à la TSX, qui se chiffrait à 238 480 actions (soit 25 % du volume de négociation quotidien moyen pour la période de six mois close le 31 juillet 2018, ce qui équivaut à 953 922 actions), sous réserve de certaines exemptions en ce qui concerne les rachats en bloc.
- En vertu de notre offre publique de rachat dans le cours normal des activités de 2018, TELUS Communications Inc. a, en août et en septembre 2018, racheté environ 2,1 millions d'actions ordinaires sur le marché pour un montant de 100 millions de dollars, et a peu après fait don des actions en temps opportun à la Fondation TELUS pour un futur meilleur.
- En décembre 2018, nous avons reçu l'approbation de la TSX visant la nouvelle offre publique de rachat dans le cours normal des activités de 2019, aux fins du rachat et de l'annulation d'un nombre maximal de 8 millions d'actions ordinaires pour une contrepartie maximale de 250 millions de dollars, sur une période de 12 mois débutant le 2 janvier 2019 et prenant fin le 1^{er} janvier 2020, par l'intermédiaire de la TSX, de la New York Stock Exchange ou d'autres types de plateformes de négociation, ou autrement, dans la mesure permise par les lois sur les valeurs mobilières applicables. TELUS rachètera des actions ordinaires seulement au moment souhaité et si elle estime que cela représente une bonne occasion, sous réserve de tous rachats pouvant être effectués en vertu du programme de rachat d'actions automatique. Au 14 février 2019, nous n'avons effectué aucune transaction en vertu de notre offre publique de rachat dans le cours normal des activités de 2019.
- Nous pouvons également mettre en place un programme de rachat d'actions automatique avec un courtier, qui nous permet de racheter nos actions ordinaires aux termes de notre offre publique de rachat dans le cours normal des activités, à des moments auxquels nous ne serions pas autorisés à négocier nos actions pendant les périodes internes d'interdiction de transiger, y compris les périodes trimestrielles prévues à cet effet. Les rachats seront déterminés par le courtier à sa seule discrétion, selon les paramètres que nous avons établis avant toute période d'interdiction de transiger, conformément aux règles de la TSX et aux lois sur les valeurs mobilières applicables. Le programme de rachat d'actions automatique a été approuvé par la TSX, et il pourrait être exécuté de temps à autre dans l'avenir.

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

- Le papier commercial émis et en cours s'élevait à 774 millions de dollars au 31 décembre 2018 et était intégralement libellé en dollars américains (569 millions de dollars US), par rapport à 1 140 millions de dollars (908 millions de dollars US) au 31 décembre 2017.
- Les prélèvements nets sur la facilité de crédit de TELUS International (Cda) Inc. se chiffraient à 427 millions de dollars (419 millions de dollars, déduction faite des frais d'émission non amortis) au 31 décembre 2018, par rapport à 346 millions de dollars (339 millions de dollars, déduction faite des frais d'émission non amortis) au 31 décembre 2017.
- Le produit des créances clients titrisées s'élevait à 100 millions de dollars au 31 décembre 2018, soit un résultat inchangé par rapport au 31 décembre 2017.

Maintenir la conformité aux objectifs financiers

Certains de nos objectifs financiers actuels feront l'objet d'un examen en 2019 aux fins d'une possible révision en raison des modifications découlant de l'adoption des nouvelles normes comptables, notamment IFRS 16, *Contrats de location*. (Se reporter à la rubrique 8.2, « Faits nouveaux concernant les méthodes comptables ».)

- Maintenir des notations du crédit de première qualité de BBB+ ou des notations équivalentes** – Au 14 février 2019, les notations du crédit de première qualité attribuées par les quatre agences de notation qui couvrent TELUS se situaient dans la fourchette visée. (Se reporter à la rubrique 7.8, « Notations du crédit ».)
- Ratio de la dette nette par rapport au BAIIA excluant les coûts de restructuration et autres coûts de 2,00 à 2,50 fois** – Au 31 décembre 2018, ce ratio, qui était de 2,54 fois, sortait de la fourchette cible en raison principalement du financement des licences de spectre acquises dans le cadre des enchères de spectre pour les services sans fil tenues en 2014 et en 2015, ainsi que d'importantes dépenses d'investissement stratégiques dans notre infrastructure à fibres optiques. Étant donné les besoins de trésorerie pour les prochaines enchères de licences de spectre, l'évaluation de cette indication et le moment auquel le ratio reviendra dans la fourchette visée sont encore à déterminer; cependant nous comptons faire en sorte que le ratio soit ramené en deçà de 2,50 fois à moyen terme, ce qui s'aligne sur notre stratégie à long terme. (Se reporter à la rubrique 7.5, « Mesures de la situation de trésorerie et des sources de financement ».) En excluant le bénéfice lié à la participation découlant des coentreprises immobilières de 171 millions de dollars issu de la vente de TELUS Garden comptabilisé au troisième trimestre de 2018, le ratio se chiffrait à 2,62 au 31 décembre 2018.

Maintenir la conformité aux objectifs financiers (suite)

- **Ratio de distribution de 65 % à 75 % des bénéfices nets par action sur une base prospective** – Notre fourchette cible est présentée sur une base prospective. Le ratio de distribution présenté dans le présent rapport de gestion constitue une mesure historique fondée sur les dividendes déclarés et le bénéfice par action des quatre derniers trimestres, et il est présenté à titre indicatif dans le cadre de l'évaluation de notre indication visée. Au 31 décembre 2018, le ratio historique était de 78 %, et le ratio historique ajusté, de 81 %, et ils excédaient la fourchette visée. Cependant, nous estimons à l'heure actuelle que le ratio de distribution sera conforme à notre indication cible, sur une base prospective, à moyen terme. (Se reporter à la rubrique 7.5, « Mesures de la situation de trésorerie et des sources de financement ».)
- **Maintenir des liquidités inutilisées d'au moins 1 milliard de dollars** – Au 31 décembre 2018, les liquidités inutilisées sur une base consolidée s'élevaient à environ 2,1 milliards de dollars. (Se reporter à la rubrique 7.6, « Facilités de crédit ».)

Plan financier et plan de gestion de la structure du capital pour 2019

À la fin de 2018, notre dette à long terme (en excluant l'escompte non amorti) s'élevait à 14,2 milliards de dollars, et la durée à l'échéance moyenne pondérée de la dette [excluant le papier commercial, la composante renouvelable de la facilité de crédit de TELUS International (Cda) Inc. et les contrats de location-financement] était d'environ 12,2 ans. Le taux d'intérêt moyen pondéré sur la dette à long terme [excluant le papier commercial, la composante renouvelable de la facilité de crédit de TELUS International (Cda) Inc. et les contrats de location-financement] s'élevait à 4,18 % au 31 décembre 2018, soit un résultat inchangé par rapport à l'exercice précédent. Sauf en ce qui concerne les emprunts à court terme de 100 millions de dollars, le papier commercial de 774 millions de dollars (569 millions de dollars US), la composante renouvelable utilisée de la facilité de crédit de TELUS International (Cda) Inc. de 273 millions de dollars (200 millions de dollars US) et les contrats de location-financement de 102 millions de dollars, l'intégralité de notre dette était assortie d'un taux fixe.

Au cours de 2019, il se pourrait que nous émettions des billets de premier rang afin de financer l'acquisition de spectre, d'accélérer le remboursement de la dette future en procédant au remboursement par anticipation de certains billets, de refinancer les dettes arrivant à échéance ou encore aux fins générales de la société. Nous nous attendons à ce que les flux de trésorerie disponibles et les sources de capital prévus soient plus que suffisants pour satisfaire nos besoins. Pour une analyse liée aux risques, se reporter à la rubrique 10.7, « Financement, exigences relatives à la dette et versement de trésorerie à nos actionnaires ».

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

Contrôles et procédures de communication de l'information

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

Le chef de la direction et le chef des services financiers ont évalué l'efficacité de nos contrôles et procédures de communication de l'information aux fins de la préparation du présent rapport de gestion et des états financiers consolidés au 31 décembre 2018. Ils ont conclu que nos contrôles et procédures de communication de l'information financière étaient efficaces, à un niveau d'assurance raisonnable, pour s'assurer que les renseignements importants sur TELUS, y compris ses filiales consolidées, leur seront communiqués par des membres de ces entités, particulièrement durant la préparation du rapport de gestion et des états financiers consolidés.

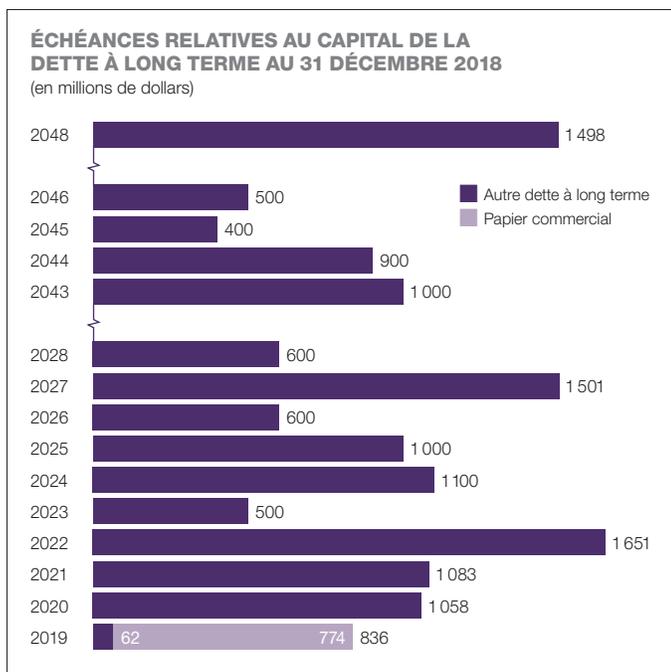
Contrôle interne à l'égard de l'information financière

Le contrôle interne à l'égard de l'information financière est un processus conçu pour fournir une assurance raisonnable que l'information financière présentée est fiable et que nos états financiers ont été établis en conformité avec les normes IFRS de l'IASB et les exigences de la Securities and Exchange Commission aux États-Unis, selon le cas. Le chef de la direction et le chef des services financiers de TELUS ont évalué l'efficacité de notre contrôle interne à l'égard de l'information financière au 31 décembre 2018, selon les critères établis dans le document intitulé *Internal Control – Integrated Framework (2013)* publié par le Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission (« COSO »). En se fondant sur cette évaluation, le chef de la direction et le chef des services financiers de TELUS ont conclu que notre contrôle interne à l'égard de l'information financière était efficace au 31 décembre 2018, et ils ont fourni une attestation sur les documents annuels de TELUS compris dans notre rapport annuel déposés sur formulaire 40-F, comme l'exige la loi Sarbanes-Oxley de 2002 des États-Unis, ainsi que sur la notice annuelle de TELUS, comme l'exige le Règlement 52-109 sur l'attestation de l'information présentée dans les documents annuels et intermédiaires des émetteurs.

Deloitte S.E.N.C.R.L./s.r.l., les auditeurs de la société, a effectué l'audit de notre contrôle interne à l'égard de l'information financière au 31 décembre 2018.

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

Il n'y a eu aucun changement concernant le contrôle interne à l'égard de l'information financière qui a eu ou dont on peut raisonnablement penser qu'il aura une incidence importante sur notre contrôle interne à l'égard de l'information financière en 2018.



5

Analyse des résultats d'exploitation

La présente rubrique comporte des énoncés prospectifs, y compris ceux concernant nos attentes liées à la croissance du montant facturé mensuel moyen par appareil d'abonné (« MFMAA ») et des produits mensuels moyens par appareil d'abonné (« PMAA »), aux tendances au chapitre des services mobiles liées aux mises en service d'abonnés et aux frais de rétention, à la croissance du nombre d'abonnés à Internet haute vitesse et aux futures tendances. Aux fins de la transition à la nouvelle norme comptable, nous sommes d'avis que le MFMAA fournit à la direction, aux investisseurs et aux analystes des informations utiles pour évaluer notre performance excluant l'incidence de l'application d'IFRS 15. Le MFMAA représente les produits mensuels moyens tirés du réseau mobile et découlant des forfaits, des frais d'itinérance et des frais d'utilisation mensuels, ainsi que des remboursements mensuels sur le solde impayé au titre des appareils des abonnés ayant signé un contrat (se reporter à la rubrique 11.2, « Indicateurs opérationnels »). Il n'existe aucune certitude que nous avons identifié ces tendances avec exactitude en nous fondant sur les résultats antérieurs ni que ces tendances se poursuivront. Se reporter à la *Mise en garde concernant les énoncés prospectifs* figurant au début du présent rapport de gestion.

5.1 Généralités

L'un de nos jugements importants tient à la distinction que nous faisons entre les activités et les flux de trésorerie de nos services mobiles et de nos services filaires (distinction qui s'applique également à la répartition des charges directes et indirectes ainsi que des dépenses d'investissement). La clarté de cette distinction est de plus en plus minée par la convergence et l'intégration de notre technologie et de notre infrastructure de télécommunications des services mobiles et des services filaires. Comme c'est le cas pour la commercialisation de solutions de télécommunications mobiles fixes à l'intention de nos clients et pour la consolidation de nos activités ne nécessitant pas de contact avec la clientèle, le déploiement continu de notre infrastructure à fibres optiques ne reposant pas sur la technologie, conjugué à la technologie des réseaux convergents en périphérie, a eu une incidence importante sur ce jugement. Par conséquent, il est de plus en plus difficile de faire une distinction claire et

objective entre les activités et les flux de trésorerie de nos services mobiles et de nos services filaires. Comme nous ne regroupons pas actuellement les secteurs opérationnels, nos secteurs à présenter au 31 décembre 2018 sont aussi les services mobiles et les services filaires. L'information sectorielle présentée à la note 5 des états financiers consolidés est régulièrement communiquée à notre chef de la direction (notre principal décideur opérationnel).

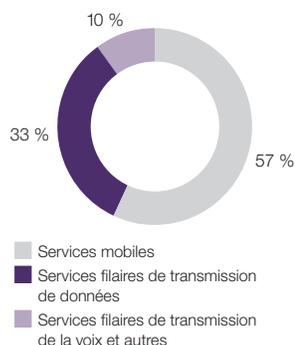
Nous avons appliqué IFRS 9 et IFRS 15 de manière rétrospective, et la date de transition est le 1^{er} janvier 2018. Se reporter à la rubrique 8.2, « *Faits nouveaux concernant les méthodes comptables* », du présent rapport de gestion, ainsi qu'à la note 2 des états financiers consolidés pour de plus amples renseignements. Les principales données présentées dans le tableau ci-dessous qui excluent l'application d'IFRS 9 ou d'IFRS 15 ont été tirées des états financiers consolidés audités de TELUS Corporation au 31 décembre 2017, et elles devraient être lues en parallèle avec ces états financiers.

Principales données financières de l'exercice

Exercices clos les 31 décembre (en millions de dollars, sauf les montants par action)	2018	2017	2017	2016
	Incluant l'incidence d'IFRS 9 et d'IFRS 15 (chiffres de 2017 ajustés)		Excluant l'incidence d'IFRS 9 et d'IFRS 15	
Produits d'exploitation	14 368	13 408	13 304	12 799
Bénéfice net	1 624	1 578	1 479	1 236
Bénéfice net attribuable aux actions ordinaires	1 600	1 559	1 460	1 223
Bénéfice net par action ordinaire				
Bénéfice par action de base	2,68	2,63	2,46	2,06
Bénéfice par action dilué	2,68	2,63	2,46	2,06
Dividendes en trésorerie déclarés par action ordinaire	2,10	1,97	1,97	1,84
Aux 31 décembre (en millions de dollars)	2018	2017	2017	2016
	Incluant l'incidence d'IFRS 9 et d'IFRS 15 (chiffres de 2017 ajustés)		Excluant l'incidence d'IFRS 9 et d'IFRS 15	
Total des actifs	33 065	31 053	29 548	27 729
Tranche à court terme de la dette à long terme	836	1 404	1 404	1 327
Passifs financiers non courants ¹				
Provisions	395	152	152	57
Dette à long terme	13 265	12 256	12 256	11 604
Autres passifs financiers à long terme	169	224	224	166
Total des passifs non courants	13 829	12 632	12 632	11 827
Impôt sur le résultat différé	3 152	2 941	2 500	2 107
Actions ordinaires	10 259	9 416	8 221	7 917

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

COMPOSITION DES PRODUITS EN 2018 – 90 % TIRÉS DES SERVICES MOBILES ET DE TRANSMISSION DE DONNÉES



Produits d'exploitation – Les produits tirés des services mobiles et les produits tirés des services filaires de transmission de données ont représenté ensemble environ 90 % des produits consolidés de 2018, et environ 89 % de ces produits en 2017. En excluant l'incidence d'IFRS 9 et d'IFRS 15, les produits tirés des services mobiles et les produits tirés des services filaires de transmission de données ont représenté ensemble environ 87 % des produits consolidés en 2016.

Total de l'actif – La croissance du total de l'actif tient compte de l'augmentation des immobilisations corporelles et des immobilisations incorporelles, qui ont affiché une croissance combinée de 1 021 millions de dollars en 2018 et de 1 198 millions de dollars en 2017. Ces augmentations découlent principalement de nos investissements continus dans l'infrastructure à large bande, du branchement direct d'un plus grand nombre de foyers et d'entreprises à notre technologie à fibres optiques, et des acquisitions d'entreprises. Se reporter à la *rubrique 7.3*, « *Sorties liées aux activités d'investissement* ».

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

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

Sommaire des résultats trimestriels

(en millions de dollars, sauf les montants par action)

	T4 2018	T3 2018	T2 2018	T1 2018	T4 2017	T3 2017	T2 2017	T1 2017
Produits d'exploitation ¹	3 764	3 774	3 453	3 377	3 541	3 404	3 280	3 183
Charges d'exploitation								
Achat de biens et services ^{2,4}	1 784	1 685	1 491	1 408	1 635	1 522	1 423	1 324
Charge au titre des avantages du personnel ²	745	740	711	700	683	638	649	624
Dotation aux amortissements	586	572	559	550	564	547	526	532
Total des charges d'exploitation	3 115	2 997	2 761	2 658	2 882	2 707	2 598	2 480
Bénéfice d'exploitation	649	777	692	719	659	697	682	703
Coûts de financement avant la prime au titre du remboursement par anticipation de la dette à long terme	159	162	150	156	144	149	142	138
Prime au titre du remboursement par anticipation de la dette à long terme	–	34	–	–	–	–	–	–
Bénéfice avant impôt	490	581	542	563	515	548	540	565
Charge d'impôt sur le résultat	122	134	145	151	161	142	144	143
Bénéfice net	368	447	397	412	354	406	396	422
Bénéfice net attribuable aux actions ordinaires	357	443	390	410	353	403	389	414
Bénéfice net par action ordinaire :								
Bénéfice par action de base (BPA)	0,60	0,74	0,66	0,69	0,59	0,68	0,66	0,70
BPA de base ajusté ³	0,69	0,74	0,70	0,73	0,66	0,70	0,70	0,71
BPA dilué	0,60	0,74	0,66	0,69	0,59	0,68	0,66	0,70
Dividendes déclarés par action ordinaire	0,5450	0,5250	0,5250	0,5050	0,5050	0,4925	0,4925	0,4800
Information supplémentaire :								
BAIIA ³	1 235	1 349	1 251	1 269	1 223	1 244	1 208	1 235
Coûts de restructuration et autres coûts ^{3,4}	75	173	35	34	54	23	36	4
Profits non récurrents et bénéfice lié à la participation (pertes non récurrentes et pertes liées à la participation) découlant des coentreprises immobilières	–	171	–	–	(2)	–	3	–
Recouvrement net lié à MTS	–	–	–	–	21	–	–	–
BAIIA ajusté ³	1 310	1 351	1 286	1 303	1 258	1 267	1 241	1 239
Entrées liées aux activités d'exploitation	948	1 066	1 206	838	979	1 133	1 126	709
Flux de trésorerie disponibles ³	122	303	329	443	274	215	260	217

¹ Au troisième trimestre de 2018, nous avons comptabilisé un profit lié à la participation découlant des coentreprises immobilières de 171 millions de dollars issu de la vente de TELUS Garden.

² L'achat de biens et services et la charge au titre des avantages du personnel comprennent les coûts de restructuration et autres coûts.

³ Se reporter à la *rubrique 11.1*, « *Mesures financières non conformes aux PCGR et autres mesures financières* ».

⁴ Au troisième trimestre de 2018, nous avons comptabilisé dans les autres coûts un don de 118 millions de dollars versé à la Fondation TELUS pour un futur meilleur.

Tendances

La tendance au chapitre de l'augmentation, d'un exercice à l'autre, des produits consolidés reflète i) des produits tirés du réseau mobile, en raison de la croissance du nombre d'abonnés; ii) la croissance des produits tirés des services filaires de transmission de données, y compris les produits tirés des services à la clientèle et aux entreprises (auparavant, l'impartition des processus d'affaires), des services Internet et des services de transmission de données améliorés, ainsi que des services TELUS Santé et TELUS TV et des services de sécurité résidentielle et d'entreprise. La croissance des produits tirés des services à la clientèle et aux entreprises, des produits tirés du service TELUS Santé et des services de sécurité résidentielle et d'entreprise tient compte des produits découlant des acquisitions d'entreprises. La hausse des produits tirés des services Internet et des services de télévision tient à la croissance du nombre d'abonnés et à l'augmentation des produits par client tirés des services Internet. La hausse, d'un exercice à l'autre, des produits tirés de l'équipement mobile tient de façon générale au volume plus élevé de nouveaux contrats liés aux services postpayés, ainsi qu'à 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. Les produits d'exploitation au troisième trimestre de 2018 tiennent compte du bénéfice lié à la participation découlant des coentreprises immobilières de 171 millions de dollars issu de la vente de TELUS Garden. Pour des renseignements supplémentaires concernant les produits du secteur des services mobiles et du secteur des services filaires ainsi que les tendances au chapitre du nombre d'abonnés, se reporter à la rubrique 5.4, « Secteur des services mobiles », et à la rubrique 5.5, « Secteur des services filaires ».

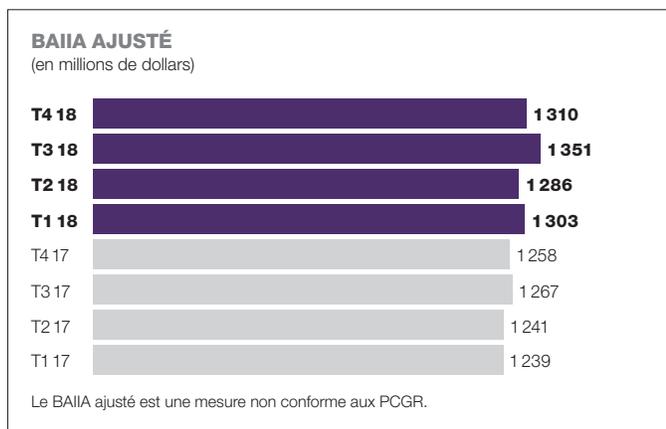
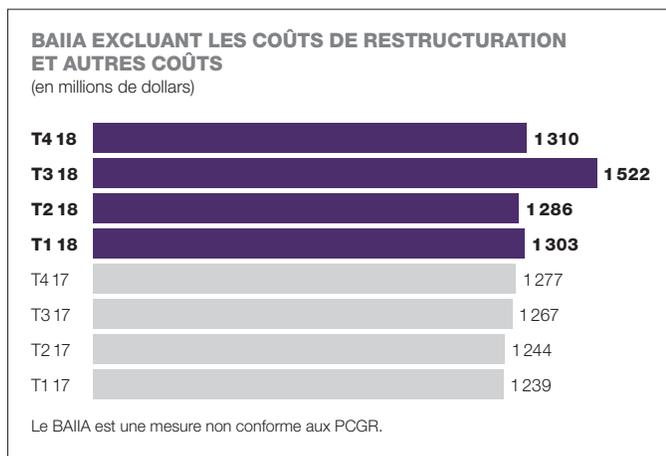
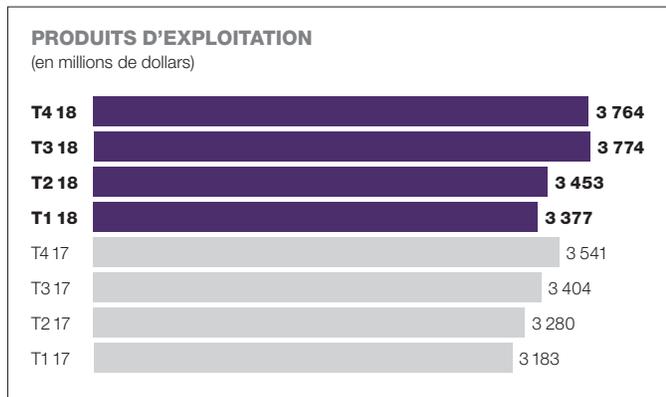
La tendance au chapitre de l'augmentation, d'un exercice à l'autre, des charges liées à l'achat de biens et services reflète l'augmentation des charges du secteur des services mobiles et du secteur des services filaires liées au service à la clientèle, aux frais d'itinérance et à la main-d'œuvre externe, afin de prendre en charge la croissance du nombre d'abonnés et les acquisitions d'entreprises; l'augmentation du coût des ventes lié aux services filaires de télévision découlant de la croissance du nombre d'abonnés; l'augmentation des charges au titre de l'équipement liées à la hausse des ajouts bruts d'abonnés aux services postpayés, ainsi que la plus grande 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. L'achat de biens et services au troisième trimestre de 2018 tient compte d'un don de bienfaisance de 118 millions de dollars versé à la Fondation TELUS pour un futur meilleur. (Se reporter à la rubrique 1.3, pour des renseignements supplémentaires.)

La tendance générale au chapitre de la hausse, d'un exercice à l'autre, de la charge nette au titre des avantages du personnel reflète l'accroissement du nombre d'employés découlant des acquisitions d'entreprises, notamment afin de prendre en charge la croissance des produits tirés des services à la clientèle et aux entreprises, l'élargissement de nos offres de services TELUS Santé et la croissance de nos gammes de services de sécurité résidentielle et d'entreprise. Ce résultat a été neutralisé en partie par la modération de la charge au titre des salaires résultant des réductions du nombre d'employés équivalents temps plein au pays liée à nos programmes d'efficacité et d'efficacité opérationnelles au chapitre des coûts.

La tendance au chapitre de l'augmentation, d'un exercice à l'autre, de la dotation aux amortissements reflète une augmentation découlant de la croissance des immobilisations afin de prendre en charge l'élargissement de notre infrastructure à large bande et l'élargissement de la couverture de la technologie LTE, ainsi que la croissance au chapitre des acquisitions d'entreprises. Les investissements dans notre technologie à fibres optiques nous permettent également de prendre en charge notre stratégie fondée sur la technologie des petites cellules afin d'améliorer la couverture et la capacité, et de nous préparer à une évolution plus efficace et rapide vers la technologie 5G.

La tendance au chapitre de l'augmentation, d'un exercice à l'autre, des coûts de financement reflète l'augmentation de l'encours de la dette à long terme, qui est liée principalement aux investissements générationnels dans la technologie de la fibre optique jusqu'au domicile et jusque dans les entreprises et dans notre technologie mobile, ainsi que les acquisitions d'entreprises et la hausse du taux d'intérêt effectif moyen. Les coûts de financement tiennent compte de la comptabilisation, au troisième trimestre de 2018, d'une prime au titre du remboursement par anticipation de la dette à long terme de 34 millions de dollars. Les coûts de financement sont comptabilisés déduction faite des intérêts comptabilisés à l'actif au titre des licences de spectre acquises dans le cadre des enchères visant les licences de spectre pour les services sans fil tenues dans le passé. La comptabilisation à l'actif des intérêts a pris fin au premier trimestre de 2017, étant donné que les sites cellulaires pouvaient alors utiliser les fréquences acquises. Les coûts de financement comprennent également la désactualisation des provisions et le montant net des charges d'intérêts au titre des régimes à prestations définies du personnel. De plus, pour les huit périodes présentées, les coûts de financement comprennent divers profits ou pertes de change et des montants variables de produits d'intérêts.

La tendance observée au chapitre du bénéfice net reflète les facteurs dont il est fait mention ci-dessus, ainsi que les ajustements hors trésorerie liés aux variations de l'impôt sur le résultat, et les ajustements comptabilisés dans les périodes considérées au titre de l'impôt sur le résultat de périodes



antérieures, y compris les intérêts connexes après impôt sur les redressements. Historiquement, les mêmes tendances que celles ayant influé sur le bénéfice net, de même que les rachats d'actions en vertu de nos offres publiques de rachat dans le cours normal des activités, ont également eu une incidence sur la tendance au chapitre du BPA de base. Se reporter à « *Plan financier et plan de gestion de la structure du capital* », à la rubrique 4.3.

La tendance générale au chapitre de l'augmentation, d'un exercice à l'autre, des entrées liées aux activités d'exploitation reflète de façon générale l'augmentation d'un exercice à l'autre du BAIIA consolidé. Cette tendance à la baisse tient à la hausse des paiements d'intérêts découlant de l'accroissement de l'encours de la dette et de l'augmentation d'un exercice à l'autre des taux d'intérêt à terme fixes. La tendance au chapitre de l'augmentation, d'un exercice à l'autre, des flux de trésorerie disponibles reflète les facteurs mentionnés ci-dessus qui ont eu une incidence sur les entrées liées aux activités d'exploitation. Par ailleurs, les flux de trésorerie disponibles ont subi l'incidence de l'accroissement des dépenses d'investissement en 2017 alors que nous avons procédé au branchement direct d'autres foyers et entreprises à nos installations à fibres optiques, et le réseau TELUS PureFibre était offert à 61 % des abonnés à nos services à large bande à la fin de 2018. Pour une analyse détaillée de ces tendances, se reporter à la rubrique 5.4, « *Secteur des services mobiles* », et à la rubrique 5.5, « *Secteur des services filaires* ».

Compte rendu des résultats du quatrième trimestre

Une analyse des résultats du quatrième trimestre de 2018 (période de trois mois close le 31 décembre 2018) est présentée dans notre communiqué daté du 14 février 2019. Ces résultats sont comparés aux résultats du quatrième trimestre de 2017 (période de trois mois close le 31 décembre 2017), ajustés pour tenir compte de l'application rétrospective d'IFRS 9 et d'IFRS 15 (jusqu'à la période de trois mois close le 31 décembre 2017).

- Les produits d'exploitation consolidés se sont établis à 3 764 millions de dollars au quatrième trimestre de 2018, en hausse de 223 millions de dollars.
 - Les produits tirés des services se sont établis à 3 014 millions de dollars au quatrième trimestre de 2018, en hausse de 133 millions de dollars, ce qui reflète la croissance des produits tirés du réseau mobile ainsi que des services filaires de transmission de données, facteur neutralisé en partie par la baisse continue des produits tirés des services filaires de transmission de la voix. La hausse des produits tirés des services de réseau mobile reflète la croissance du nombre d'abonnés aux services mobiles, facteur neutralisé en partie par la réduction des PMAA par client. L'augmentation des produits tirés des services filaires de transmission de données reflète la plus forte croissance des produits tirés des services à la clientèle et aux entreprises, y compris la croissance des volumes d'activités découlant des récentes acquisitions d'entreprises, de même que l'augmentation des produits tirés des services Internet et des services de transmission de données améliorés, des produits tirés de TELUS Santé, des produits tirés de TELUS TV et des produits tirés de nos gammes de services de sécurité résidentielle et d'entreprise. Les produits tirés des services Internet et des services de télévision se sont accrus en raison de la croissance du nombre d'abonnés, ainsi que de la hausse des produits par client tirés des services Internet.
 - Les produits tirés de l'équipement se sont chiffrés à 699 millions de dollars au quatrième trimestre de 2018, en hausse de 103 millions de dollars, en raison essentiellement de l'accroissement des produits tirés des services mobiles, lequel est attribuable en grande partie à la plus grande 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 et à la croissance des produits par appareil, ainsi qu'au volume plus élevé de nouveaux contrats liés aux services postpayés. En excluant l'incidence de l'application d'IFRS 15, les produits tirés de l'équipement auraient augmenté de 13 millions de dollars, ou 6,0 %, au quatrième trimestre de 2018.
 - Les autres produits d'exploitation se sont établis à 51 millions de dollars au quatrième trimestre de 2018, en baisse de 13 millions de dollars, résultat qui s'explique essentiellement par la non-réurrence

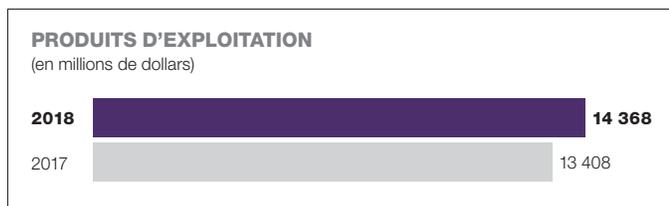
du recouvrement au titre de la contrepartie éventuelle lié à MTS comptabilisé en 2017, facteur neutralisé en partie par la hausse des profits nets découlant de la vente d'immobilisations corporelles, ainsi que par la diminution de la provision relative aux options de vente position vendeur liées aux participations ne donnant pas le contrôle.

- Les charges d'exploitation consolidées se sont élevées à 3 115 millions de dollars au quatrième trimestre de 2018, en hausse de 233 millions de dollars.
 - L'achat de biens et services s'est établi à 1 784 millions de dollars au quatrième trimestre de 2018, en hausse de 149 millions de dollars, en raison principalement de l'accroissement des coûts des appareils du secteur des services mobiles reflétant 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, de l'augmentation des coûts liés à l'effectif et des autres coûts associés aux acquisitions d'entreprises, de la hausse des coûts des produits du secteur des services filaires liés aux ventes d'équipement et au service TELUS Santé, de la hausse des coûts liés au contenu télé, et de l'accroissement des frais administratifs afin de prendre en charge le nombre accru d'abonnés des services mobiles, facteurs neutralisés en partie par la non-réurrence des coûts de restructuration et autres coûts non liés à la main-d'œuvre comptabilisés en 2017, y compris les coûts liés à la migration d'abonnés de MTS et les coûts liés au service à la clientèle découlant des abonnés de MTS acquis.
 - La charge au titre des avantages du personnel s'est élevée à 745 millions de dollars au quatrième trimestre de 2018, en hausse de 62 millions de dollars, en raison de l'accroissement des coûts de la rémunération et des avantages du personnel tenant à l'augmentation du nombre d'employés découlant des acquisitions d'entreprises, ainsi que de la hausse des coûts de restructuration et autres coûts liés à la main-d'œuvre liés aux initiatives d'efficacité opérationnelle au cours du trimestre. Ces facteurs ont été neutralisés en partie par la baisse des coûts de la rémunération et des avantages du personnel découlant de la réduction du nombre d'employés équivalents temps plein (« ETP ») au pays, compte non tenu des acquisitions d'entreprises, et par la hausse des coûts liés à la main-d'œuvre comptabilisés à l'actif.
 - L'amortissement des immobilisations corporelles s'est établi à 428 millions de dollars au quatrième trimestre de 2018, en hausse de 14 millions de dollars, ce qui est imputable à l'accroissement des dépenses liées à la croissance des immobilisations au cours des 12 derniers mois, y compris celles découlant de notre investissement dans le déploiement de notre réseau à fibres optiques et des acquisitions d'entreprises.
 - L'amortissement des immobilisations incorporelles s'est chiffré à 158 millions de dollars au quatrième trimestre de 2018, en hausse de 8 millions de dollars, ce qui reflète la croissance des dépenses liées aux immobilisations incorporelles, y compris celles découlant des acquisitions d'entreprises.
 - Le BAIIA comprend les coûts de restructuration et autres coûts, les profits non récurrents et le bénéfice lié à la participation découlant des coentreprises immobilières, ainsi que le recouvrement net lié à MTS comptabilisé au quatrième trimestre de 2017. Le BAIIA s'est établi à 1 235 millions de dollars au quatrième trimestre de 2018, en hausse de 12 millions de dollars, ou 1,0 %.
 - Le BAIIA ajusté exclut les coûts et restructuration et autres coûts, les profits non récurrents et le bénéfice lié à la participation (ou les pertes nettes et les pertes liées à la participation) découlant des coentreprises immobilières, ainsi que le recouvrement net lié à MTS comptabilisé au quatrième trimestre de 2017. Le BAIIA ajusté s'est élevé à 1 310 millions de dollars au quatrième trimestre de 2018, en hausse de 52 millions de dollars, ou 4,1 %, ce qui reflète l'augmentation des marges liées à l'équipement mobile et la croissance des produits tirés du réseau mobile reflétant l'accroissement du nombre d'abonnés, ainsi que la croissance de l'apport du BAIIA provenant de nos services à la clientèle et aux entreprises. Ces facteurs ont été neutralisés en partie par la hausse des coûts liés à la croissance du nombre d'abonnés aux services mobiles et par la diminution des services filaires de transmission de la voix existants.

- Le bénéfice net attribuable aux actions ordinaires s'est établi à 357 millions de dollars au quatrième trimestre de 2018, en hausse de 4 millions de dollars, résultat attribuable à la diminution de l'impôt sur le résultat, facteur neutralisé en partie par la réduction du bénéfice d'exploitation et par la hausse des coûts de financement. Le bénéfice net ajusté exclut l'incidence des coûts de restructuration et autres coûts, les ajustements liés à l'impôt sur le résultat, les profits non récurrents et le bénéfice lié à la participation découlant des coentreprises immobilières, la prime au titre du remboursement par anticipation de la dette à long terme, ainsi que le recouvrement net lié à MTS comptabilisé en 2017. Le bénéfice net ajusté s'est élevé à 409 millions de dollars au quatrième trimestre de 2018, en hausse de 13 millions de dollars, ou 3,3 %.
- Le BPA de base s'est chiffré à 0,60 \$ au quatrième trimestre de 2018, en hausse de 0,01 \$, ou 1,7 %, résultat qui tient à la diminution de l'impôt sur le résultat, facteur neutralisé en partie par la réduction du bénéfice d'exploitation et par la hausse des coûts de financement. Le BPA de base ajusté exclut l'incidence des coûts de restructuration et autres coûts, les ajustements liés à l'impôt sur le résultat, les profits non récurrents et le bénéfice lié à la participation (les pertes non récurrentes et les pertes liées à la participation) découlant des coentreprises immobilières, la prime au titre du remboursement par anticipation de la dette à long terme, ainsi que le recouvrement net lié à MTS comptabilisé en 2017. Le BPA de base ajusté s'est établi à 0,69 \$ au quatrième trimestre de 2018, en hausse de 0,03 \$, ou 4,5 %.
- Les entrées liées aux activités d'exploitation se sont élevées à 948 millions de dollars au quatrième trimestre de 2018, en baisse de 31 millions de dollars, ce qui tient essentiellement à la hausse des paiements d'impôt sur le résultat et à l'accroissement des paiements au titre de la rémunération fondée sur des actions, facteurs neutralisés en partie par les autres variations du fonds de roulement.
- Les sorties liées aux activités d'investissement se sont établies à 629 millions de dollars au quatrième trimestre de 2018, en baisse de 105 millions de dollars, ce qui reflète en grande partie la diminution prévue des dépenses d'investissement.
- Les sorties liées aux activités de financement se sont établies à 338 millions de dollars au quatrième trimestre de 2018, en hausse de 114 millions de dollars, ce qui reflète principalement l'émission réduite de titres de créance à long terme, déduction faite des remboursements.
- Les flux de trésorerie disponibles se sont établis à 122 millions de dollars au quatrième trimestre de 2018, en baisse de 152 millions de dollars, résultat qui tient principalement à l'augmentation des paiements d'impôt sur le résultat et à la hausse des paiements au titre de la rémunération fondée sur des actions.

5.3 Résultats d'exploitation consolidés

L'analyse qui suit porte sur notre performance financière consolidée. L'information sectorielle présentée à la note 5 des états financiers consolidés est régulièrement communiquée à notre chef de la direction. Une analyse du rendement de nos secteurs opérationnels est présentée à la rubrique 5.4, « Secteur des services mobiles », à la rubrique 5.5, « Secteur des services filaires », et à la rubrique 7.3, « Sorties liées aux activités d'investissement ».



Produits d'exploitation

Exercices clos les 31 décembre (en millions de dollars)	2018	2017	Variation
	<i>Incluant l'incidence d'IFRS 9 et d'IFRS 15 (chiffres de 2017 ajustés)</i>		
Services	11 882	11 332	4,9 %
Équipement	2 213	1 973	12,2 %
Produits tirés de contrats conclus avec des clients	14 095	13 305	5,9 %
Autres produits d'exploitation	273	103	n.s.
Produits d'exploitation	14 368	13 408	7,2 %

Les produits d'exploitation consolidés ont augmenté de 960 millions de dollars en 2018.

- Les **produits tirés des services** ont augmenté de 550 millions de dollars en 2018, ce qui reflète la croissance des produits tirés du réseau mobile ainsi que des services filaires de transmission de données, facteur neutralisé en partie par la baisse continue des produits tirés des services filaires de transmission de la voix. La hausse des produits tirés des services de réseau mobile reflète la croissance du nombre d'abonnés aux services mobiles. L'augmentation des produits tirés des services filaires de transmission de données reflète la plus forte croissance des produits tirés des services à la clientèle et aux entreprises, y compris la croissance des volumes d'activités découlant des récentes acquisitions d'entreprises, de même que l'augmentation des produits tirés des services Internet et des services de transmission de données améliorés, des produits tirés de TELUS Santé, des produits tirés de TELUS TV et des produits tirés de nos gammes de services de sécurité résidentielle et d'entreprise. Les produits tirés des services Internet et des services de télévision se sont accrus en raison de la croissance du nombre d'abonnés, ainsi que de la hausse des produits par client tirés des services Internet.
- Les **produits tirés de l'équipement** ont augmenté de 240 millions de dollars en 2018, en raison essentiellement de l'accroissement des produits tirés des services mobiles, lequel est attribuable en grande partie au volume plus élevé de nouveaux contrats liés aux services postpayés, 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. En excluant l'incidence de l'application d'IFRS 15, les produits tirés de l'équipement auraient augmenté de 68 millions de dollars, ou 9,4 %, en 2018. Se reporter à la note 2 c) des états financiers consolidés.
- Les **autres produits d'exploitation** se sont accrus de 170 millions de dollars en 2018, en raison principalement du bénéfice lié à la participation découlant des coentreprises immobilières de 171 millions de dollars issu de la vente de TELUS Garden comptabilisé au troisième trimestre de 2018, comme il est fait mention à la rubrique 1.3. En excluant l'incidence du bénéfice lié à la participation découlant des coentreprises immobilières issu de la vente de TELUS Garden, les autres produits d'exploitation sont demeurés relativement inchangés au cours de l'exercice, ce qui tient essentiellement à la non-réurrence du recouvrement au titre de la contrepartie éventuelle lié à MTS comptabilisé en 2017, facteur neutralisé en partie par la hausse des profits nets découlant de la vente d'immobilisations corporelles et par la diminution de la provision relative aux options de vente position vendeur liées aux participations ne donnant pas le contrôle.

Charges d'exploitation

Exercices clos les 31 décembre (en millions de dollars)	2018	2017	Variation
	<i>Incluant l'incidence d'IFRS 9 et d'IFRS 15 (chiffres de 2017 ajustés)</i>		
Achat de biens et services	6 368	5 904	7,9 %
Charge au titre des avantages du personnel	2 896	2 594	11,6 %
Amortissement des immobilisations corporelles	1 669	1 617	3,2 %
Amortissement des immobilisations incorporelles	598	552	8,3 %
Charges d'exploitation	11 531	10 667	8,1 %

Les charges d'exploitation consolidées ont augmenté de 864 millions de dollars en 2018.

- L'achat de biens et services a augmenté de 464 millions de dollars en 2018, en raison principalement du don de 118 millions de dollars versé sous forme d'actions ordinaires de TELUS Corporation à la Fondation TELUS pour un futur meilleur au troisième trimestre de 2018, dont il est fait mention à la rubrique 1.3. En excluant l'incidence de ce don, l'achat de biens et services s'est accru de 346 millions de dollars, ou 5,9 %, en 2018, ce qui reflète en grande partie les coûts liés à l'effectif et les autres coûts associés aux acquisitions d'entreprises, l'augmentation des coûts des appareils mobiles reflétant 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, l'augmentation des coûts des produits filaires associés aux ventes d'équipement et au service TELUS Santé, ainsi que l'accroissement des coûts liés au contenu télé.
- La charge au titre des avantages du personnel a augmenté de 302 millions de dollars en 2018, en raison de l'accroissement des coûts de la rémunération et des avantages du personnel tenant à l'augmentation du nombre d'employés découlant des acquisitions d'entreprises, ainsi que de la hausse des coûts de restructuration et autres coûts liés à la main-d'œuvre liés aux initiatives d'efficacité opérationnelle au cours de l'exercice. Ces facteurs ont été neutralisés en partie par la baisse des coûts de la rémunération et des avantages du personnel découlant de la réduction du nombre d'employés équivalents temps plein (« ETP ») au pays, compte non tenu des acquisitions d'entreprises, et par la hausse des coûts liés à la main-d'œuvre comptabilisés à l'actif.
- L'amortissement des immobilisations corporelles a augmenté de 52 millions de dollars en 2018, ce qui est imputable à l'accroissement des dépenses liées à la croissance des immobilisations au cours des 12 derniers mois, y compris celles découlant de nos investissements dans le déploiement de notre réseau à fibres optiques et des acquisitions d'entreprises.
- L'amortissement des immobilisations incorporelles a augmenté de 46 millions de dollars en 2018, ce qui reflète la croissance des dépenses liées aux immobilisations incorporelles, y compris celles découlant des acquisitions d'entreprises.

Bénéfice d'exploitation

Exercices clos les 31 décembre (en millions de dollars)	2018	2017	Variation
	<i>Incluant l'incidence d'IFRS 9 et d'IFRS 15 (chiffres de 2017 ajustés)</i>		
BAIIA du secteur des services mobiles (se reporter à la rubrique 5.4)	3 431	3 250	5,5 %
BAIIA du secteur des services filaires (se reporter à la rubrique 5.5)	1 673	1 660	0,8 %
BAIIA	5 104	4 910	3,9 %
Dotation aux amortissements (se reporter à l'analyse ci-dessus)	(2 267)	(2 169)	n.s.
Bénéfice d'exploitation	2 837	2 741	3,5 %

Le bénéfice d'exploitation s'est accru de 96 millions de dollars en 2018, et le BAIIA a augmenté de 194 millions de dollars en 2018. Ces augmentations reflètent la hausse des marges liées à l'équipement mobile et la croissance des produits tirés du réseau mobile tenant à l'accroissement du nombre d'abonnés, ainsi que la croissance de l'apport du BAIIA provenant de nos services à la clientèle et aux entreprises. Ces facteurs ont été neutralisés en partie par la hausse de coûts liés à la croissance du nombre d'abonnés du secteur des services mobiles, par la diminution des services filaires de transmission de la voix existants et par la hausse des coûts de restructuration et autres coûts du secteur des services filaires liés aux initiatives d'efficacité opérationnelle, ainsi que par l'accroissement de la dotation aux amortissements.

BAIIA ajusté

Exercices clos les 31 décembre (en millions de dollars)	2018	2017	Variation
	<i>Incluant l'incidence d'IFRS 9 et d'IFRS 15 (chiffres de 2017 ajustés)</i>		
BAIIA ajusté du secteur des services mobiles (se reporter à la rubrique 5.4)	3 461	3 286	5,3 %
BAIIA ajusté du secteur des services filaires (se reporter à la rubrique 5.5)	1 789	1 719	4,1 %
BAIIA ajusté	5 250	5 005	4,9 %

Le BAIIA ajusté a augmenté de 245 millions de dollars ou 4,9 %, en 2018, ce qui reflète l'amélioration des marges liées à l'équipement mobile et la croissance des produits tirés du réseau mobile tenant à l'accroissement du nombre d'abonnés, la croissance de l'apport du BAIIA provenant de nos services à la clientèle et aux entreprises, ainsi que la hausse des marges liées aux services Internet et à TELUS Santé. Ces facteurs ont été neutralisés en partie par la hausse des coûts liés à l'accroissement du nombre d'abonnés des services mobiles, par la réduction des services filaires de transmission de la voix existants, et par la diminution de l'apport du BAIIA provenant de nos services aux entreprises.

Coûts de financement

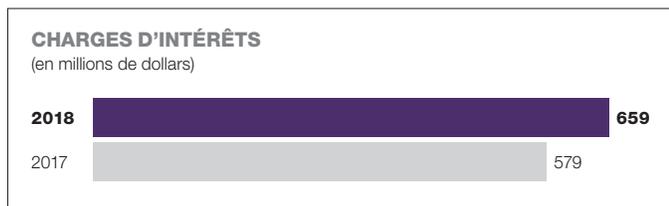
Exercices clos les 31 décembre (en millions de dollars)	2018	2017	Variation
	<i>Incluant l'incidence d'IFRS 9 et d'IFRS 15 (chiffres de 2017 ajustés)</i>		
Charges d'intérêts, avant la prime au titre du remboursement par anticipation de la dette à long terme	625	579	7,9 %
Prime au titre du remboursement par anticipation de la dette à long terme	34	–	n.s.
Charges d'intérêts	659	579	13,8 %
Montant net des charges d'intérêts au titre des régimes à prestations définies du personnel	17	6	n.s.
Profits de change	(6)	(5)	20,0 %
Produits d'intérêts	(9)	(7)	28,6 %
Coûts de financement	661	573	15,4 %

Les coûts de financement ont augmenté de 88 millions de dollars en 2018, en raison essentiellement des facteurs ci-dessous.

- Les charges d'intérêts, avant la prime au titre du remboursement par anticipation de la dette à long terme, ont augmenté de 46 millions de dollars en 2018, en raison principalement des facteurs suivants :
 - Les intérêts sur la dette à long terme ont augmenté de 37 millions de dollars en 2018, résultat qui tient à l'accroissement du solde moyen de la dette à long terme, ainsi qu'à la hausse du taux d'intérêt effectif dans les périodes respectives. Le taux d'intérêt moyen pondéré sur la dette à long terme [excluant le papier commercial, la composante renouvelable de la facilité de crédit de TELUS International (Cda) Inc. et les contrats de location-financement] s'élevait à 4,18 % au 31 décembre 2018, par rapport à 4,18 % à l'exercice précédent. (Se reporter à « Émission et remboursement de titres de créance à long terme », à la rubrique 7.4.)
 - L'augmentation de la désactualisation de provisions de 8 millions de dollars en 2018, attribuable aux options de vente position vendeur liées aux acquisitions d'entreprises.
- Au troisième trimestre de 2018, nous avons comptabilisé une prime au titre du remboursement par anticipation de la dette à long terme de 34 millions de dollars avant impôt, qui est liée au remboursement par anticipation de l'intégralité de nos billets de série CG à 5,05 % d'un montant de 1,0 milliard de dollars échéant le 4 décembre 2019. Aucune activité comparable n'a eu lieu en 2017.
- Le montant net des charges d'intérêts au titre des régimes à prestations définies du personnel a augmenté de 11 millions de dollars en 2018,

en raison essentiellement de la hausse du déficit au titre des régimes à prestations définies au 31 décembre 2017, lequel s'est établi à 334 millions de dollars, en hausse comparativement à 79 millions de dollars à l'exercice précédent; ce facteur a été neutralisé en partie par la diminution du taux d'actualisation.

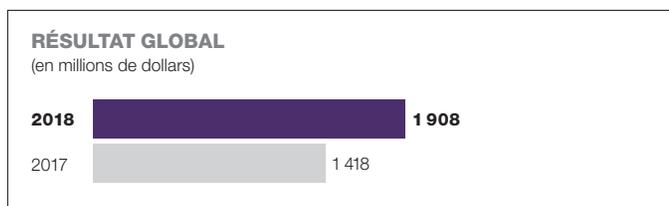
- Les **(profits) pertes de change** sont demeurés relativement inchangés en 2018.
- Les **produits d'intérêts** sont demeurés relativement inchangés au cours de l'exercice complet 2018.



Impôt sur le résultat

Exercices clos les 31 décembre (en millions de dollars, sauf les taux d'imposition)	2018	2017	Variation
	<i>Incluant l'incidence d'IFRS 9 et d'IFRS 15 (chiffres de 2017 ajustés)</i>		
Impôt sur le résultat calculé selon les taux prévus par la loi applicables	586	578	1,4 %
Réévaluation du passif d'impôt différé pour tenir compte des taux d'imposition	-	28	n.s.
Ajustements comptabilisés dans la période considérée au titre de l'impôt sur le résultat de périodes antérieures	(6)	(4)	50,0 %
Autres	(28)	(12)	133,3 %
Impôt sur le résultat	552	590	(6,4)%
Taux d'imposition prévus par la loi applicables (en %)	27,0	26,7	0,3 pt
Taux d'imposition effectif (en %)	25,4	27,2	(1,8) pt

Le total de la charge d'impôt sur le résultat a diminué de 38 millions de dollars en 2018. Le taux d'imposition effectif a diminué à 25,4 % pour l'exercice, en raison principalement de l'exigence ayant donné lieu à la réévaluation du passif d'impôt différé afin de tenir compte de l'augmentation des taux d'imposition prévus par la loi au quatrième trimestre de 2017, ainsi que de la réduction du taux lié au gain en capital découlant de la vente de TELUS Garden.



Bénéfice global

Exercices clos les 31 décembre (en millions de dollars)	2018	2017	Variation
	<i>Incluant l'incidence d'IFRS 9 et d'IFRS 15 (chiffres de 2017 ajustés)</i>		
Bénéfice net	1 624	1 578	2,9 %
Autres éléments du résultat global (déduction faite de l'impôt sur le résultat) :			
Éléments qui peuvent ultérieurement être reclassés en résultat	(48)	24	n.s.
Éléments qui ne seront jamais ultérieurement reclassés en résultat	332	(184)	n.s.
Bénéfice global	1 908	1 418	34,6 %

Le bénéfice global a augmenté de 490 millions de dollars en 2018, en raison essentiellement des variations des montants des réévaluations du régime à prestations définies du personnel tenant principalement à la hausse du taux d'actualisation de référence. Les éléments qui peuvent ultérieurement être reclassés en résultat comprennent les variations de la juste valeur latente des dérivés désignés comme des couvertures des flux de trésorerie, et les écarts de change découlant de la conversion des états financiers des établissements à l'étranger. Les éléments qui ne seront jamais ultérieurement reclassés en résultat se composent des variations des montants de l'évaluation des actifs financiers de placement et des montants des réévaluations des régimes à prestations définies du personnel.

5.4 Secteur des services mobiles



Tendances et caractère saisonnier – services mobiles

La tendance historique observée au cours des huit derniers trimestres au chapitre des produits tirés du réseau mobile reflète la croissance du nombre d'abonnés ainsi que 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. Nous avons enregistré une hausse générale, d'un exercice à l'autre, des produits tirés de l'équipement, qui reflète le volume plus élevé de nouveaux contrats liés aux services postpayés et 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 du succès remporté par nos promotions s'adressant aux abonnés aux services prépayés, de 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; de nos efforts en matière de commercialisation axés sur les mises en service d'abonnés aux services postpayés à valeur plus élevée, ainsi que des améliorations continues au chapitre de la vitesse et de la qualité de notre réseau, et de l'amélioration du taux de désabonnement, ce qui reflète l'intérêt que nous prêtons à nos initiatives accordant la priorité aux clients. Nos dépenses aux fins de l'amélioration du réseau se traduisent par un accroissement de la capacité et de la couverture, ce qui nous permet d'accroître nos produits d'exploitation grâce aux ajouts nets d'abonnés aux services mobiles. Bien que certains facteurs ayant historiquement revêtu un caractère saisonnier important au cours des troisième et quatrième trimestres aient donné lieu à une augmentation des mises en service, l'intensification de la concurrence dans les marchés des consommateurs et des entreprises, de même que le lancement de nouveaux appareils, pourrait se répercuter sur les résultats et les tendances au chapitre des ajouts d'abonnés au cours des périodes ultérieures.

La croissance du MFMAA du secteur des services mobiles s'est atténuée, en raison principalement de deux facteurs : i) des pressions concurrentielles entraînant l'affectation de quantités de données plus importantes, et l'inclusion des caractéristiques des services de partage de données et des services de transmission de données en itinérance internationale dans les forfaits, ainsi que le comportement des consommateurs à l'égard de la fréquence accrue des

avis d'utilisation de données aux clients, et le délestage du trafic de données vers les points d'accès Wi-Fi de plus en plus accessibles; ii) le plus grand nombre de forfaits assortis de tarifs plus élevés, tels que les forfaits de partage de données, ainsi que la plus grande 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, et la plus grande proportion d'abonnés aux services postpayés à valeur plus élevée en 2018. En raison de l'intensification des pressions concurrentielles, les clients ont pu accéder à des vitesses de réseau plus élevées et bénéficier de l'affectation de quantités de données plus importantes moyennant un tarif donné, ce qui a davantage limité la croissance du MFMAA. La conjoncture économique, le comportement des consommateurs, le contexte réglementaire, ainsi que le choix des appareils et d'autres facteurs influent également sur le MFMAA. En conséquence, il n'existe aucune certitude que le MFMAA affichera une croissance au cours des prochains trimestres.

La tendance observée au chapitre du taux de désabonnement comparativement faible des abonnés des services postpayés et du taux de désabonnement combiné reflète nos efforts visant à accorder la priorité aux clients, nos programmes de rétention, de même que l'attention que nous prôtons à l'établissement et au maintien de notre réseau de qualité élevée. Il se peut que nous subissions des pressions sur le taux de désabonnement des abonnés des services postpayés si l'intensification de la concurrence se poursuit, en raison en partie de l'accroissement des activités promotionnelles, si le nombre de clients dont le contrat est expiré ou de clients sans contrat augmente, ou si des changements sont apportés à la réglementation. En conséquence, les résultats d'exploitation du secteur des services mobiles dans le passé et les tendances pourraient ne pas refléter les résultats et les tendances des périodes futures.

L'incidence de l'application d'IFRS 15 se répercute principalement sur les résultats de notre secteur des services mobiles. Bien que la nouvelle norme n'ait essentiellement aucune incidence sur l'évaluation du total des produits comptabilisés sur la durée de vie d'un contrat, l'incidence de l'application d'IFRS 15 accélère de façon générale la comptabilisation des produits liés au contrat par rapport aux entrées de trésorerie, lesquelles demeurent inchangées. Bien que les facteurs économiques sous-jacents liés aux transactions demeurent les mêmes, au cours des périodes de croissance soutenue des ajouts d'abonnés aux services mobiles (en supposant des entrées de trésorerie par appareil comparables pour la durée du contrat), les produits comptabilisés en vertu d'IFRS 15 sembleraient plus élevés qu'ils l'auraient été avant l'application de cette norme. En ce qui a trait aux coûts, la nouvelle norme n'a pas d'incidence sur l'évaluation du total des coûts d'acquisition du contrat et des coûts liés à l'exécution du contrat sur la durée d'un contrat, mais elle a une incidence sur le moment auquel les coûts doivent être comptabilisés. La nouvelle norme fait en sorte que les coûts d'acquisition du contrat et les coûts liés à l'exécution du contrat, s'ils sont significatifs, seront comptabilisés à l'actif et subséquemment passés en charges sur la durée du contrat, sur une base rationnelle et systématique, conformément au mode de transfert des biens ou services auxquels l'actif est associé. Bien que les facteurs économiques sous-jacents liés aux transactions demeureraient les mêmes, au cours des périodes de croissance soutenue du nombre d'ajouts d'abonnés, en supposant des coûts comparables d'acquisition et d'exécution du contrat par appareil, les mesures de la rentabilité absolues sembleraient plus élevées qu'en vertu de notre pratique précédente (qui consistait à comptabiliser immédiatement ces coûts en charges). Nous allons appliquer IFRS 16 à compter du 1^{er} janvier 2019; cette nouvelle norme aura une incidence plus importante sur les résultats de notre secteur des services mobiles, en raison de la prévalence relative des contrats de location en cours au sein de ce secteur, et elle se répercute sur les tendances au chapitre des mesures opérationnelles fondées sur le BAIIA du secteur des services mobiles; toutefois, elle n'aura aucune incidence sur les facteurs économiques ou sur les flux de trésorerie (se reporter à la rubrique 8.2, « Faits nouveaux concernant les méthodes comptables », pour des renseignements supplémentaires).

Indicateurs opérationnels – secteur des services mobiles

Aux 31 décembre	2018	2017	Variation
Abonnés¹ (en milliers) :			
Postpayés	8 311	7 978	4,2 %
Prépayés	924	933	(1,0)%
Total	9 235	8 911	3,6 %
Proportion du nombre d'abonnés qui sont			
des abonnés des services postpayés (en %)	90,0	89,5	0,5 pt
Population couverte par le réseau HSPA+ ² (en millions)	37,0	36,7	0,8 %
Population couverte par le réseau LTE ² (en millions)	36,9	36,6	0,8 %
Exercices clos les 31 décembre			
	2018	2017	Variation
<i>Incluant l'incidence d'IFRS 9 et d'IFRS 15 (chiffres de 2017 ajustés)</i>			
Ajouts bruts d'abonnés¹ (en milliers) :			
Postpayés	1 150	1 140	0,9 %
Prépayés	366	320	14,4 %
Total	1 516	1 460	3,8 %
Ajouts nets d'abonnés¹ (en milliers) :			
Postpayés	356	379	(6,1)%
Prépayés	(9)	(83)	n.s.
Total	347	296	17,2 %
MFMAA, par mois^{1,3} (en dollars)	67,30	67,05	0,4 %
PMAA, par mois^{1,3} (en dollars)	56,08	56,55	(0,8)%
Taux de désabonnement, par mois^{1,2} (en %)			
Combinés	1,08	1,11	(0,03) pt
Services postpayés	0,89	0,90	(0,01) pt

- 1 Au quatrième trimestre de 2018, le solde d'ouverture relatif aux abonnés des services postpayés et au total des abonnés, ainsi que les statistiques opérationnelles connexes pour le quatrième trimestre de 2018 (PMAA, MFMAA et taux de désabonnement) ont été ajustés de manière à exclure un nombre estimé de 23 000 abonnés touchés par la décision finale du CRTC concernant les remboursements au prorata, laquelle a été publiée en juin 2018 et a pris effet le 1^{er} octobre 2018.
- 2 Y compris les ententes de partage de réseau conclues avec d'autres entreprises de télécommunications canadiennes.
- 3 Se reporter à la rubrique 11.2, « Indicateurs opérationnels ». Ces mesures ne sont pas définies par les normes IFRS de l'IASB. Il s'agit plutôt de paramètres utilisés dans l'industrie pour évaluer le rendement opérationnel d'une société de services mobiles.

Produits d'exploitation – secteur des services mobiles

Exercices clos les 31 décembre (en millions de dollars)	2018	2017	Variation
<i>Incluant l'incidence d'IFRS 9 et d'IFRS 15 (chiffres de 2017 ajustés)</i>			
Produits tirés des services de réseau	6 025	5 867	2,7 %
Produits tirés de l'équipement et autres produits	1 992	1 768	12,7 %
Produits tirés de contrats conclus avec des clients	8 017	7 635	5,0 %
Autres produits d'exploitation ¹	118	36	n.s.
Produits d'exploitation externes	8 135	7 671	6,0 %
Produits intersectoriels	47	43	9,3 %
Produits d'exploitation du secteur des services mobiles	8 182	7 714	6,1 %

- 1 Comprend le bénéfice lié à la participation découlant des coentreprises immobilières de 85 millions de dollars (50 % du total de 171 millions de dollars) issu de la vente de TELUS Garden attribué au secteur des services mobiles et comptabilisé au troisième trimestre de 2018.

Le total des produits d'exploitation du secteur des services mobiles a augmenté de 468 millions de dollars en 2018.



Les produits tirés des services de réseau provenant de clients externes se sont accrus de 158 millions de dollars, ou 2,7 %, en 2018, résultat qui reflète i) la croissance du nombre d'abonnés; ii) la plus grande proportion de clients ayant choisi des forfaits assortis de tarifs plus élevés comportant de plus importants lots de données ou ayant périodiquement accru leurs lots de données. Ces facteurs ont été neutralisés en partie par l'utilisation réduite de données facturables, et par le contexte concurrentiel ayant occasionné des pressions sur les tarifs des forfaits de base au cours de la période considérée et des périodes précédentes. Le MFMAA mensuel s'est établi à 67,30 \$ en 2018, ce qui reflète une hausse de 0,25 \$, ou 0,4 %, la croissance découlant du nombre d'abonnés qui ont choisi des forfaits comportant de plus importants lots de données, le lancement de notre forfait Platine et la plus grande proportion de téléphones ayant une plus grande valeur prise en compte dans les ajouts bruts et dans le nombre d'abonnés découlant de la rétention ayant été neutralisés en partie par l'utilisation réduite des données facturables et par les pressions concurrentielles sur les tarifs des forfaits de base dont il est fait mention ci-dessus. Les PMAA mensuels se sont établis à 56,08 \$ en 2018, ce qui reflète une baisse de 0,47 \$, ou 0,8 %, imputable à l'utilisation réduite des données facturables et aux pressions concurrentielles sur les tarifs des forfaits de base dont il est fait mention ci-dessus.

- Les ajouts bruts d'abonnés se sont établis à 1 516 000 en 2018, ce qui reflète une hausse de 56 000. Les ajouts bruts d'abonnés des services postpayés ont augmenté de 10 000 en 2018, en raison du succès remporté par nos promotions et de nos efforts en matière de commercialisation axés sur les mises en service d'abonnés aux services postpayés à valeur plus élevée et de téléphones intelligents, ainsi que des changements démographiques et la croissance de la population canadienne, facteurs neutralisés en partie par la non-récurrence d'un important forfait offert à l'exercice précédent au temps des Fêtes et ayant engendré un achalandage important. Les ajouts bruts d'abonnés des services prépayés ont augmenté de 46 000 en 2018, en raison principalement du succès remporté par les promotions et de l'offre d'un plus grand nombre de chaînes prépayées.
- Le taux de désabonnement des abonnés des services postpayés s'est établi à 0,89 % en 2018, comparativement à 0,90 % en 2017. Le taux de désabonnement comparativement faible des abonnés des services postpayés en 2018 reflète l'attention que nous prêtons à nos initiatives accordant la priorité aux clients, ainsi que nos programmes de rétention et la qualité de notre réseau de premier ordre, facteurs neutralisés en partie par les désactivations additionnelles découlant de l'intensification de la concurrence. Le taux de désabonnement combiné s'est établi à 1,08 % en 2018, par rapport à 1,11 % en 2017. L'amélioration des taux de désabonnement combinés reflète l'amélioration des taux de désabonnement des abonnés des services postpayés dont il est fait mention précédemment et l'amélioration des taux de désabonnement des abonnés des services prépayés, ainsi que le plus grand nombre d'abonnés des services postpayés par rapport au nombre d'abonnés des services prépayés.
- Les ajouts nets d'abonnés reflètent les ajouts nets d'abonnés des services postpayés de 356 000 en 2018, comparativement à 379 000 en 2017. La diminution tient à l'accroissement du nombre de désactivations associées à un plus grand nombre d'abonnés, facteur neutralisé en partie par l'augmentation du nombre d'ajouts bruts. Le nombre d'abonnés des services prépayés a diminué de 9 000 en 2018, comparativement à une diminution de 83 000 en 2017. Le total des ajouts nets d'abonnés s'est établi à 347 000 en 2018, ce qui reflète une amélioration, d'un exercice à l'autre, de 51 000 par rapport à 2017.

Les produits tirés de l'équipement et autres services ont augmenté de 224 millions de dollars en 2018, en raison de la plus grande 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, de la croissance des produits par appareil et du volume plus élevé de nouveaux contrats liés aux services postpayés. Par suite de l'application d'IFRS 15, une plus grande proportion des produits tirés des services groupés est affectée aux produits tirés de l'équipement, particulièrement en ce qui a trait au secteur des services mobiles, en raison du fait que, contrairement aux principes

comptables remplacés, IFRS 15 ne restreint pas le calcul des produits tirés de l'équipement dans le cadre d'accords de services groupés aux montants qui sont reçus au moment où les appareils sont activés. Le montant des produits tirés de l'équipement et des produits tirés des services est déterminé en affectant le prix de transaction minimal (le « montant minimal dépensé » requis dans le cadre d'un contrat conclu avec un client) en fonction des prix de vente spécifiques de l'équipement et des services aux termes du contrat qui sont compris dans le prix de transaction minimal. En clair, l'application d'IFRS 15 n'a aucune incidence sur nos flux de trésorerie liés aux activités d'exploitation ou sur les facteurs économiques qui sous-tendent nos relations avec nos clients. Se reporter à la note 1 e) et à la note 2 a) et c) des états financiers consolidés.

Les autres produits d'exploitation se sont accrus de 82 millions de dollars en 2018, en raison principalement du bénéfice lié à la participation découlant des coentreprises immobilières issu de la vente de TELUS Garden comptabilisé au troisième trimestre de 2018, comme il est fait mention à la rubrique 1.3, une quote-part de 50 % du total du bénéfice de 171 millions de dollars ayant été attribuée respectivement au secteur des services mobiles et au secteur des services filaires. En excluant l'incidence du bénéfice lié à la participation découlant des coentreprises immobilières issu de la vente de TELUS Garden, la variation des autres produits d'exploitation a diminué de 3 millions de dollars en 2018, en raison essentiellement de la non-récurrence du recouvrement au titre de la contrepartie éventuelle lié à MTS comptabilisé en 2017, facteur neutralisé en partie par la hausse des profits nets découlant de la vente d'immobilisations corporelles.

Les produits intersectoriels représentent les services de réseau qui sont éliminés au moment de la consolidation de même que les charges connexes du secteur des services filaires.

Charges d'exploitation – secteur des services mobiles

Exercices clos les 31 décembre (en millions de dollars)	2018	2017	Variation
	<i>Incluant l'incidence d'IFRS 9 et d'IFRS 15 (chiffres de 2017 ajustés)</i>		
Achat de biens et services :			
Charges liées aux ventes d'équipement	1 960	1 805	8,6 %
Charges d'exploitation des services de réseau	841	826	1,8 %
Frais de marketing	393	373	5,4 %
Autres ^{1,2}	867	806	7,6 %
Charge au titre des avantages du personnel ¹	690	654	5,5 %
Charges d'exploitation du secteur de services mobiles	4 751	4 464	6,4 %

1 Comprend les coûts de restructuration et autres coûts. (Se reporter à la rubrique 11.1, « Mesures financières non conformes aux PCGR et autres mesures financières ».)

2 Comprend un don à la Fondation TELUS pour un futur meilleur de 59 millions de dollars (50 % du total de 118 millions de dollars) attribué au secteur des services mobiles et comptabilisé dans les autres coûts au troisième trimestre de 2018.

Les charges d'exploitation du secteur des services mobiles ont augmenté de 287 millions de dollars en 2018.

Les charges liées aux ventes d'équipement ont augmenté de 155 millions de dollars en 2018, ce qui reflète la plus grande 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, ainsi que l'augmentation des nouveaux contrats liés aux services postpayés.

Les charges d'exploitation des services de réseau ont augmenté de 15 millions de dollars en 2018, en raison principalement de l'accroissement des charges au titre des services d'itinérance.

Les frais de marketing se sont accrus de 20 millions de dollars en 2018, en raison essentiellement de l'accroissement des commissions et de la hausse des dépenses liées à la publicité.

Les autres charges au titre de l'achat de biens et services se sont accrues de 61 millions de dollars en 2018, en raison principalement du don versé à la Fondation TELUS pour un futur meilleur au troisième trimestre de 2018 dont il est fait mention à la rubrique 1.3, une quote-part de 50 % du don total de

118 millions de dollars ayant été attribuée respectivement au secteur des services mobiles et au secteur des services filaires. En excluant l'incidence de ce don, les autres charges au titre de l'achat de biens et services ont augmenté de 2 millions de dollars en 2018, ce qui tient essentiellement à la hausse des frais d'administration afin de prendre en charge le plus grand nombre d'abonnés, facteur neutralisé en partie par la non-récurrence des coûts liés au service à la clientèle découlant des abonnés de MTS acquis comptabilisés en 2017.

La charge au titre des avantages du personnel s'est accrue de 36 millions de dollars en 2018, en raison essentiellement de la hausse des coûts de restructuration liés à la main-d'œuvre liés aux initiatives d'efficacité opérationnelle, facteur neutralisé en partie par la hausse des coûts liés à la main-d'œuvre comptabilisés à l'actif et par la réduction du nombre d'employés équivalents temps plein.

BAIIA – secteur des services mobiles

Exercices clos les 31 décembre (en millions de dollars, sauf les marges)	2018	2017	Variation
	<i>Incluant l'incidence d'IFRS 9 et d'IFRS 15 (chiffres de 2017 ajustés)</i>		
BAIIA	3 431	3 250	5,5 %
Ajouter : coûts de restructuration et autres coûts compris dans le BAIIA ¹	115	57	n.s.
Déduire : profits non récurrents et bénéfice lié à la participation découlant des coentreprises immobilières ²	(85)	–	n.s.
Déduire : recouvrement net lié à MTS	–	(21)	n.s.
BAIIA ajusté³	3 461	3 286	5,3 %
Marge du BAIIA (en %)	41,9	42,1	(0,2) pt
Marge du BAIIA ajusté ⁴ (en %)	42,7	42,7	– pt

- 1 Comprend un don à la Fondation TELUS pour un futur meilleur de 59 millions de dollars (50 % du total de 118 millions de dollars) attribué au secteur des services mobiles et comptabilisé dans les autres coûts au troisième trimestre de 2018.
- 2 Comprend le bénéfice lié à la participation découlant des coentreprises immobilières de 85 millions de dollars (50 % du total de 171 millions de dollars) issu de la vente de TELUS Garden attribué au secteur des services mobiles et comptabilisé au troisième trimestre de 2018.
- 3 Se reporter à la description fournie à la section « BAIIA », à la rubrique 111, « Mesures financières non conformes aux PCGR et autres mesures financières ».
- 4 La marge du BAIIA ajusté correspond au BAIIA ajusté divisé par les produits d'exploitation. Le calcul des produits d'exploitation exclut les profits non récurrents et le bénéfice lié à la participation découlant des coentreprises immobilières; en ce qui concerne l'exercice 2017, il exclut le recouvrement net lié à MTS.

Le BAIIA du secteur des services mobiles a augmenté de 181 millions de dollars, ou 5,5 %, en 2018. Le BAIIA ajusté du secteur des services mobiles a augmenté de 175 millions de dollars, ou 5,3 %, en 2018, ce qui reflète l'augmentation des marges liées à l'équipement ainsi que la croissance des produits tirés des services de réseau et comptabilisés en raison de l'accroissement du nombre d'abonnés, facteurs neutralisés en partie par l'augmentation des frais d'administration et par l'accroissement des coûts liés au service à la clientèle découlant de la croissance du nombre d'abonnés, ainsi que par la hausse des charges d'exploitation des services de réseau.

BAIIA DU SECTEUR DES SERVICES MOBILES EXCLUANT LES COÛTS DE RESTRUCTURATION ET AUTRES COÛTS

(en millions de dollars)



BAIIA AJUSTÉ DU SECTEUR DES SERVICES MOBILES

(en millions de dollars)



5.5 Secteur des services filaires

Ajouts nets d'abonnés à Internet haute vitesse

2018 : 115 000
2017 : 81 000

Ajouts nets d'abonnés à TELUS TV

2018 : 63 000
2017 : 35 000

Pertes nettes de lignes résidentielles d'accès au réseau

2018 : (51 000)
2017 : (76 000)

Ajouts nets au nombre total d'abonnés aux services filaires

2018 : 127 000
2017 : 40 000

Tendances – secteur des services filaires

La tendance à la hausse au chapitre des produits tirés des services filaires au cours des huit derniers trimestres reflète la croissance des produits tirés des services Internet haute vitesse et des services de transmission de données améliorés, des services à la clientèle et aux entreprises, des produits tirés de TELUS TV, des produits tirés de TELUS Santé, de même que des produits tirés des services de sécurité résidentielle et d'entreprise, facteurs neutralisés en partie par la diminution des produits tirés des services filaires de transmission de la voix et des produits tirés de l'équipement. La hausse des produits tirés des services Internet et des services de télévision découle de la croissance du nombre d'abonnés et de l'accroissement des produits d'exploitation par client tirés des services Internet en raison des mises à niveau à des vitesses plus élevées, des forfaits comportant une plus grande utilisation des données, ainsi que de la couverture accrue de notre réseau à fibres optiques. Nous nous attendons à une croissance continue du nombre d'abonnés au service Internet haute vitesse, en raison de la croissance de l'économie et de nos investissements continus dans l'élargissement de notre infrastructure à fibres optiques. Le nombre total d'abonnés au service TELUS TV a augmenté, en raison de la diminution de notre taux de désabonnement et de nos diverses offres de produits. Les pertes de lignes résidentielles d'accès au réseau continuent de refléter la tendance courante au chapitre du remplacement de la technologie en faveur des services mobiles et des services Internet, mais ont été en partie atténuées par le succès remporté par nos offres de services groupés. La tendance à la baisse au chapitre des produits tirés des services filaires de transmission de la voix découle du remplacement de la technologie, de l'utilisation accrue de forfaits interurbains conjuguée à la baisse du nombre de minutes d'utilisation des services interurbains, ainsi que de l'intensification de la concurrence sur le marché des petites et moyennes entreprises. La tendance générale à la hausse au chapitre des produits tirés de TELUS Santé est attribuable à une croissance interne et aux acquisitions d'entreprises. La migration des produits et services offerts vers les services IP se traduit par des marges intrinsèquement plus faibles, par rapport aux marges liées à certains produits existants. Nous nous attendons à ce que le taux de croissance des produits tirés des services à la clientèle et aux entreprises augmente en raison de l'accroissement des acquisitions d'entreprises et de la reprise de la croissance interne.

Les tendances au chapitre des mesures opérationnelles fondées sur le BAIIA du secteur des services filaires seront touchées par l'adoption d'IFRS 16, dont une analyse est présentée à la rubrique 8.2, « *Faits nouveaux concernant les méthodes comptables* ».

Indicateurs opérationnels – secteur des services filaires

Aux 31 décembre (en milliers)	2018	2017	Variation
Nombre d'abonnés :			
Abonnés à Internet haute vitesse	1 858	1 743	6,6 %
Abonnés à TELUS TV ¹	1 093	1 098	(0,5)%
Lignes résidentielles d'accès au réseau	1 248	1 298	(3,9)%
Nombre total d'abonnés aux services filaires ¹	4 199	4 139	1,4 %
Ajouts nets (pertes nettes) d'abonnés :			
Abonnés à Internet haute vitesse	115	81	42,0 %
Abonnés à TELUS TV	63	35	80,0 %
Lignes résidentielles d'accès au réseau	(51)	(76)	32,9 %
Ajouts nets au nombre total d'abonnés aux services filaires	127	40	n.s.

1 Avec prise d'effet le 1^{er} avril 2018, nous avons ajusté, sur une base prospective, le nombre cumulé de connexions de manière à supprimer environ 68 000 abonnés à TELUS TV, étant donné que nous avons cessé de commercialiser nos services de télévision par satellite. En excluant l'incidence de cet ajustement, le nombre total d'abonnés à TELUS TV aurait augmenté de 4,8 %.

Produits d'exploitation – secteur des services filaires

Exercices clos les 31 décembre (en millions de dollars)	2018	2017	Variation
	<i>Incluant l'incidence d'IFRS 9 et d'IFRS 15 (chiffres de 2017 ajustés)</i>		
Services de transmission de données	4 588	4 076	12,6 %
Services de transmission de la voix	1 084	1 216	(10,9)%
Autres services et équipement	406	378	7,4 %
Produits tirés de contrats conclus avec des clients	6 078	5 670	7,2 %
Autres produits d'exploitation ¹	155	67	n.s.
Produits d'exploitation externes	6 233	5 737	8,6 %
Produits tirés d'activités intersectorielles	207	206	0,5 %
Produits d'exploitation du secteur des services filaires	6 440	5 943	8,4 %

1 Comprend le bénéfice lié à la participation découlant des coentreprises immobilières de 86 millions de dollars (50 % du total de 171 millions de dollars) issu de la vente de TELUS Garden attribué au secteur des services filaires et comptabilisé au troisième trimestre de 2018.

Le total des produits d'exploitation du secteur des services filaires a augmenté de 497 millions de dollars en 2018.



- Les produits tirés des services de transmission de données ont augmenté de 512 millions de dollars en 2018. L'augmentation est principalement attribuable i) à la croissance des produits tirés des services à la clientèle et aux entreprises tenant essentiellement à l'accroissement des volumes d'activités découlant des acquisitions d'entreprises et de la croissance interne; ii) à l'accroissement des produits tirés des services Internet et des services de transmission de données améliorés reflétant l'augmentation des produits d'exploitation par client en raison des mises à niveau pour des vitesses Internet plus élevées, des forfaits comportant une plus grande utilisation des données, de même que certaines modifications apportées aux tarifs, ainsi que la croissance de 6,6 % du nombre d'abonnés aux services Internet haute vitesse au cours des 12 derniers mois; iii) à l'augmentation des produits tirés de TELUS Santé attribuable à une croissance découlant des acquisitions d'entreprises et de la croissance interne;

- iv) aux produits tirés de nos gammes de services de sécurité résidentielle et d'entreprise; v) à l'accroissement des produits tirés de TELUS TV reflétant la croissance de 4,8 % du nombre d'abonnés au cours des 12 derniers mois excluant l'ajustement lié au nombre d'abonnés aux services de télévision par satellite. Cette croissance a été neutralisée en partie par la réduction continue des services de transmission de données existants.
- Les produits tirés des services de transmission de la voix ont reculé de 132 millions de dollars en 2018. La diminution reflète la réduction continue des produits tirés des services de transmission de la voix existants découlant du remplacement de la technologie, l'utilisation accrue de forfaits interurbains, ainsi que la retarification. Nous avons enregistré une réduction de 3,9 % des lignes résidentielles d'accès au réseau en 2018, comparativement à une réduction de 5,5 % en 2017.
- Les produits tirés des autres services et de l'équipement ont augmenté de 28 millions de dollars en 2018, en raison principalement de l'accroissement des ventes d'équipement de transmission de données et de la voix.
- Les ajouts nets au nombre d'abonnés aux services filaires se sont établis à 127 000 en 2018, en hausse de 87 000.
 - Les ajouts nets d'abonnés à Internet haute vitesse se sont établis à 115 000 en 2018, résultat qui reflète une hausse de 34 000 découlant de la demande accrue des clients à l'égard de nos services à large bande haute vitesse, y compris la fibre optique jusqu'aux locaux de l'abonné, ainsi que l'amélioration du taux de désabonnement attribuable à nos efforts visant à accorder la priorité aux clients ainsi qu'à nos programmes de rétention. La priorité que nous continuons d'accorder au branchement direct de plus de foyers et d'entreprises aux installations à fibres optiques (le réseau TELUS PureFibre était offert à 61 % des abonnés à nos services à large bande à la fin de 2018), l'élargissement de l'accessibilité de nos services Internet haute vitesse et Télé OPTIK, et le groupement de ces services se sont traduits par une croissance du nombre combiné d'abonnés aux services Internet et de télévision de 110 000 au cours des 12 derniers mois.
 - Les ajouts nets d'abonnés à TELUS TV se sont établis à 63 000 en 2018, ce qui reflète une augmentation de 28 000 tenant à la baisse du taux de désabonnement des clients attribuable à nos plus importants efforts en matière de rétention, ainsi qu'à l'accroissement des ajouts bruts en raison de nos diverses offres de produits.
 - Les pertes de lignes résidentielles d'accès au réseau se sont chiffrées à 51 000 en 2018, comparativement à 76 000 en 2017. Les pertes de lignes résidentielles d'accès au réseau continuent de refléter la tendance au chapitre du remplacement de la technologie en faveur des services mobiles et des services Internet, facteur atténué en partie par le succès remporté par nos plus importants efforts en matière de rétention.

Les autres produits d'exploitation ont augmenté de 88 millions de dollars en 2018, en raison principalement du bénéfice lié à la participation découlant des coentreprises immobilières issu de la vente de TELUS Garden qui a été comptabilisé au troisième trimestre de 2018 et dont il est fait mention à la rubrique 1.3, une quote-part de 50 % du bénéfice totalisant 171 millions de dollars ayant été attribuée respectivement au secteur des services mobiles et au secteur des services filaires. En excluant l'incidence du bénéfice lié à la participation découlant des coentreprises immobilières issu de la vente de TELUS Garden, les autres produits d'exploitation ont augmenté de 3 millions de dollars en 2018, ce qui s'explique par les profits à la vente de certains actifs, facteur neutralisé en partie par la diminution des montants au titre du compte de report lié à la réglementation sur le plafonnement des prix qui ont été comptabilisés relativement à la prestation de services Internet à large bande à des collectivités rurales et éloignées admissibles.

Les produits intersectoriels sont tirés des services à la clientèle et aux entreprises fournis au secteur des services mobiles. Ces produits sont éliminés au moment de la consolidation de même que les charges connexes du secteur des services mobiles.

Charges d'exploitation – secteur des services filaires

Exercices clos les 31 décembre (en millions de dollars)	2018	2017	Variation
	<i>Incluant l'incidence d'IFRS 9 et d'IFRS 15 (chiffres de 2017 ajustés)</i>		
Achat de biens et services ^{1,2}	2 561	2 343	9,3 %
Charge au titre des avantages du personnel ¹	2 206	1 940	13,7 %
Charges d'exploitation du secteur des services filaires	4 767	4 283	11,3 %

- 1 Comprend les coûts de restructuration et autres coûts. Se reporter à la rubrique 11.1, « Mesures financières non conformes aux PCGR et autres mesures financières ».
- 2 Comprend un don à la Fondation TELUS pour un futur meilleur de 59 millions de dollars (50 % du total de 118 millions de dollars) attribué au secteur des services filaires et comptabilisé dans les autres coûts au troisième trimestre de 2018.

Le total des charges d'exploitation du secteur des services filaires s'est accru de 484 millions de dollars en 2018.

Les charges au titre de l'achat de biens et services ont augmenté de 218 millions de dollars en 2018, en raison principalement d'un don versé à la Fondation TELUS pour un futur meilleur au troisième trimestre de 2018 dont il est fait mention à la rubrique 1.3, une quote-part de 50 % du don totalisant 118 millions de dollars ayant été attribuée respectivement au secteur des services mobiles et au secteur des services filaires. En excluant l'incidence de ce don, les charges au titre de l'achat de biens et services ont augmenté de 159 millions de dollars en 2018, en raison essentiellement de l'accroissement des coûts des produits associé aux ventes d'équipement et au service TELUS Santé, de la hausse des coûts liés au contenu télé découlant en grande partie de l'accroissement du nombre d'abonnés à ces services (excluant l'ajustement lié au nombre d'abonnés aux services de télévision par satellite) et des hausses des coûts liés à la main-d'œuvre externe, des coûts liés à l'effectif et des autres coûts liés aux acquisitions d'entreprises.

La charge au titre des avantages du personnel a augmenté de 266 millions de dollars en 2018, en raison essentiellement des hausses des coûts de la rémunération et des avantages du personnel découlant de l'augmentation du nombre d'employés par suite des acquisitions d'entreprises, ainsi que de la hausse des coûts de restructuration liés à la main-d'œuvre liés aux initiatives d'efficacité opérationnelle au cours de l'exercice. Ces augmentations ont été neutralisées en partie par la réduction du nombre d'employés équivalents temps plein au pays, compte non tenu des acquisitions d'entreprises, et par la hausse des coûts liés à la main-d'œuvre comptabilisés à l'actif, y compris les coûts d'acquisition du contrat et les coûts liés à l'exécution du contrat.

BAIIA – secteur des services filaires

Exercices clos les 31 décembre (en millions de dollars, sauf les marges)	2018	2017	Variation
	<i>Incluant l'incidence d'IFRS 9 et d'IFRS 15 (chiffres de 2017 ajustés)</i>		
BAIIA	1 673	1 660	0,8 %
Ajouter : coûts de restructuration et autres coûts compris dans le BAIIA ¹	202	60	n.s.
Déduire : profits non récurrents et bénéfice lié à la participation découlant des coentreprises immobilières ²	(86)	(1)	n.s.
BAIIA ajusté ³	1 789	1 719	4,1 %
Marge du BAIIA (en %)	26,0	27,9	(1,9) pt
Marge du BAIIA ajusté ⁴ (en %)	28,2	28,9	(0,7) pt

- 1 Comprend un don à la Fondation TELUS pour un futur meilleur de 59 millions de dollars (50 % du total de 118 millions de dollars) attribué au secteur des services filaires et comptabilisé dans les autres coûts au troisième trimestre de 2018.
- 2 Comprend le bénéfice lié à la participation découlant des coentreprises immobilières de 86 millions de dollars (50 % du total de 171 millions de dollars) issu de la vente de TELUS Garden attribué au secteur des services filaires et comptabilisé au troisième trimestre de 2018.
- 3 Se reporter à la description fournie à la section « BAIIA », à la rubrique 11.1, « Mesures financières non conformes aux PCGR et autres mesures financières ».
- 4 La marge du BAIIA ajusté correspond au BAIIA ajusté divisé par les produits d'exploitation. Le calcul des produits d'exploitation exclut les profits non récurrents et le bénéfice lié à la participation découlant des coentreprises immobilières.

Le BAIIA du secteur des services filaires a augmenté de 13 millions de dollars, ou 0,8 %, en 2018. Le BAIIA ajusté du secteur des services filaires s'est accru de 70 millions de dollars, ou 4,1 %, en 2018, ce qui reflète le plus important apport des services à la clientèle et aux entreprises découlant principalement des acquisitions d'entreprises, de l'augmentation des marges liées aux services Internet et TELUS Santé, et de l'augmentation des marges liées aux autres services et à l'équipement, facteurs neutralisés en partie par la réduction continue des services de transmission de la voix existants et la baisse de l'apport du BAIIA provenant de nos services aux entreprises.

BAIIA DU SECTEUR DES SERVICES FILAIRES EXCLUANT LES COÛTS DE RESTRUCTURATION ET AUTRES COÛTS

(en millions de dollars)



BAIIA AJUSTÉ DU SECTEUR DES SERVICES FILAIRES

(en millions de dollars)



6

Évolution de la situation financière

Situation financière aux 31 décembre (en millions de dollars)	2018	2017	Variation	Les variations survenues comprennent ce qui suit :
	<i>Incluant l'incidence d'IFRS 9 et d'IFRS 15 (chiffres de 2017 ajustés)</i>			
Actifs courants				
Trésorerie et placements temporaires, montant net	414	509	(95)	Se reporter à la rubrique 7, « Situation de trésorerie et sources de financement ».
Débiteurs	1 600	1 614	(14)	Diminution des produits à recevoir au titre des services d'itinérance, réception de crédits de fournisseurs et remboursement en 2017 relatif aux abonnés des services de MTS qui ne sont pas passés à TELUS, neutralisés en partie par une augmentation des ventes et par la croissance du nombre d'abonnés.
Impôt sur le résultat et autres impôts à recevoir	3	96	(93)	Remboursements reçus, ainsi que l'impôt sur le résultat et autres impôts à payer pour l'exercice considéré qui ont largement neutralisé l'impôt sur le résultat et autres impôts à recevoir pour les exercices précédents.
Stocks	376	380	(4)	Diminution des volumes d'appareils, neutralisée en partie par la proportion de téléphones intelligents ayant un coût plus élevé.
Actifs sur contrat	860	757	103	Augmentation tenant principalement au plus grand nombre d'abonnés qui ont signé un contrat et augmentation des montants contractuels par abonné, au cours de la période.
Charges payées d'avance	539	493	46	Augmentation des coûts engagés pour obtenir ou exécuter un contrat conclu avec un client.
Actifs dérivés courants	49	18	31	Augmentation du montant nominal des éléments de couverture du dollar américain et variation favorable de l'écart entre le taux de couverture et le taux réel à la date de clôture.
Passifs courants				
Emprunts à court terme	100	100	–	Se reporter également à la rubrique 7.7, « Vente de créances clients ».
Créditeurs et charges à payer	2 570	2 460	110	Accroissement des charges à payer au titre des réseaux ainsi qu'au titre de la paie et autres charges salariales connexes, neutralisé en partie par le calendrier des créditeurs et par les achats d'appareils mobiles. Se reporter à la note 23 des états financiers consolidés.
Impôt sur le résultat et autres impôts à payer	218	34	184	Excédent de la charge d'impôt exigible sur les acomptes provisionnels.
Dividendes à payer	326	299	27	Incidence d'une hausse du taux de dividende et de l'augmentation du nombre d'actions en circulation.
Facturation par anticipation et dépôts de clients	653	632	21	Augmentation de la facturation par anticipation reflétant la croissance du nombre d'abonnés des services mobiles au cours de l'exercice. Se reporter à la note 24 des états financiers consolidés.
Provisions	129	78	51	Excédent des nouvelles provisions au titre de la restructuration sur les décaissements au titre de la restructuration. Se reporter à la note 25 des états financiers consolidés.
Tranche courante de la dette à long terme	836	1 404	(568)	Diminution de l'encours du papier commercial et montant de 250 \$ de nos billets de série CS à 1,50 % arrivant à échéance en mars 2018.
Passifs dérivés courants	9	33	(24)	Diminution du montant nominal des éléments de couverture du dollar américain.
Fonds de roulement (actifs courants moins les passifs courants)	(1 000)	(1 173)	173	TELUS a habituellement un fonds de roulement négatif. Se reporter à « Plan financier et plan de gestion de la structure du capital », à la rubrique 4.3, ainsi qu'à « Risque de liquidité », à la rubrique 7.9.

Situation financière aux 31 décembre (en millions de dollars)	2018	2017	Variation	Les variations survenues comprennent ce qui suit :
	<i>Incluant l'incidence d'IFRS 9 et d'IFRS 15 (chiffres de 2017 ajustés)</i>			
Actifs non courants				
Immobilisations corporelles, montant net	12 091	11 368	723	Se reporter à « Dépenses d'investissement » à la rubrique 7.3, « Sorties liées aux activités d'investissement » ainsi qu'à « Amortissement des immobilisations corporelles » à la rubrique 5.3.
Immobilisations incorporelles, montant net	10 956	10 658	298	Se reporter à « Dépenses d'investissement » à la rubrique 7.3, « Sorties liées aux activités d'investissement » ainsi qu'à « Amortissement des immobilisations incorporelles » à la rubrique 5.3.
Goodwill, montant net	4 733	4 236	497	Acquisitions, notamment l'acquisition de Xavient Information Systems, de Groupe Santé Medisys Inc. et de sociétés offrant des services de sécurité résidentielle et d'entreprise.
Actifs sur contrat	458	396	62	Augmentation tenant principalement à l'accroissement du nombre d'abonnés qui ont signé un contrat et augmentation des montants contractuels par abonné, au cours de la période.
Autres actifs à long terme	986	528	458	Augmentation de l'actif au titre des régimes de retraite découlant des gains actuariels attribuables en grande partie aux modifications apportées aux hypothèses financières concernant les régimes de retraite, et augmentation du montant nominal des éléments de couverture du dollar américain, variation favorable de l'écart entre le taux de couverture et le taux réel à la date de clôture, et augmentation nette des investissements. Se reporter à la note 20 des états financiers consolidés.
Passifs non courants				
Provisions	728	511	217	Augmentation tenant aux options de vente position vendeur à l'égard de participations ne donnant pas le contrôle dans le cadre d'une acquisition d'entreprise. Se reporter à la note 25 des états financiers consolidés.
Dette à long terme	13 265	12 256	1 009	Se reporter à la rubrique 7.4, « Sorties liées aux activités de financement ».
Autres passifs à long terme	738	847	(109)	Diminution du passif au titre des régimes de retraite et des avantages postérieurs au départ à la retraite découlant des gains actuariels attribuables en grande partie aux modifications apportées aux hypothèses financières liées aux régimes de retraite, et diminution du montant nominal des éléments de couverture du dollar américain, et variation favorable de l'écart entre le taux de couverture et le taux réel à la date de clôture. Se reporter à la note 27 des états financiers consolidés.
Impôt sur le résultat différé	3 152	2 941	211	Augmentation des différences temporaires entre la valeur comptable et la valeur fiscale des actifs et des passifs, y compris les réévaluations des régimes d'avantages du personnel comptabilisées dans les autres éléments du résultat global.
Capitaux propres				
Capitaux propres attribuables aux actions ordinaires	10 259	9 416	843	Se reporter aux états consolidés des variations des capitaux propres dans les états financiers consolidés.
Participations ne donnant pas le contrôle	82	42	40	Se reporter aux états consolidés des variations des capitaux propres dans les états financiers consolidés.

7

Situation de trésorerie et sources de financement

La présente rubrique comporte des énoncés prospectifs, y compris ceux concernant notre ratio de distribution et notre ratio dette nette/BAILA excluant les coûts de restructuration et autres coûts. Se reporter à la *Mise en garde concernant les énoncés prospectifs* figurant au début du rapport de gestion.

7.1 Aperçu

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

Flux de trésorerie

Exercices clos les 31 décembre (en millions de dollars)	2018	2017	Variation
	<i>Incluant l'incidence d'IFRS 9 et d'IFRS 15 (chiffres de 2017 ajustés)</i>		
Entrées liées aux activités d'exploitation	4 058	3 947	111
Sorties liées aux activités d'investissement	(2 977)	(3 643)	666
Sorties liées aux activités de financement	(1 176)	(227)	(949)
Augmentation (diminution) de la trésorerie et des placements temporaires, montant net	(95)	77	(172)
Trésorerie et placements temporaires, montant net au début	509	432	77
Trésorerie et placements temporaires, montant net à la fin	414	509	(95)

7.2 Entrées liées aux activités d'exploitation

Analyse des variations des entrées liées aux activités d'exploitation

Exercices clos les 31 décembre (en millions de dollars)	2018	2017	Variation
	<i>Incluant l'incidence d'IFRS 9 et d'IFRS 15 (chiffres de 2017 ajustés)</i>		
BAILA (se reporter à la <i>rubrique 5.4</i> et à la <i>rubrique 5.5</i>)	5 104	4 910	194
Coûts de restructuration et autres coûts, déduction faite des décaissements et des actions réglées sur le capital autorisé	178	(21)	199
Charge au titre des régimes à prestations définies du personnel, déduction faite des cotisations de l'employeur	42	15	27
Charge de rémunération fondée sur des actions, déduction faite des paiements	6	17	(11)
Intérêts payés, déduction faite des intérêts reçus	(606)	(532)	(74)
Paiements d'impôt sur le résultat, déduction faite des économies reçues	(197)	(191)	(6)
Autres variations du fonds de roulement lié aux activités d'exploitation	(469)	(251)	(218)
Entrées liées aux activités d'exploitation	4 058	3 947	111

- Les coûts de restructuration et autres coûts, déduction faite des décaissements et des actions réglées sur le capital autorisé, se sont traduits par une variation nette de 199 millions de dollars en 2018. Cette variation est en grande partie attribuable au don que nous avons versé à la Fondation TELUS pour un futur meilleur dont il est fait mention à la *rubrique 1.3*, ainsi qu'à l'augmentation de la charge au titre des coûts de restructuration et autres coûts qui n'ont pas encore fait l'objet

d'un décaissement et qui ont pour objet d'améliorer notre structure de coûts générale et notre efficacité opérationnelle.

- Les intérêts payés, déduction faite des intérêts reçus, ont augmenté de 74 millions de dollars, en raison essentiellement de la prime au titre du remboursement par anticipation de la dette à long terme décrite à la *rubrique 5.3*, ainsi que de l'augmentation du solde moyen de la dette à long terme et de la hausse du taux d'intérêt effectif moyen en 2018.
- Pour une analyse des autres variations du fonds de roulement lié aux activités d'exploitation, se reporter à la *rubrique 6*, « *Évolution de la situation financière* », ainsi qu'à la *note 31 a)* des états financiers consolidés.

ENTRÉES LIÉES AUX ACTIVITÉS D'EXPLOITATION

(en millions de dollars)



SORTIES LIÉES AUX ACTIVITÉS D'INVESTISSEMENT

(en millions de dollars)



7.3 Sorties liées aux activités d'investissement

Analyse des variations des sorties liées aux activités d'investissement

Exercices clos les 31 décembre (en millions de dollars)	2018	2017	Variation
	<i>Incluant l'incidence d'IFRS 9 et d'IFRS 15 (chiffres de 2017 ajustés)</i>		
Paiements en trésorerie au titre des immobilisations, excluant les licences de spectre	(2 874)	(3 081)	207
Paiements en trésorerie au titre des licences de spectre	(1)	–	(1)
Paiements en trésorerie au titre des acquisitions, montant net	(280)	(564)	284
Sommes reçues des coentreprises immobilières, déduction faite des avances (avances, déduction faite des sommes reçues)	162	(8)	170
Produit des cessions et autres	16	10	6
Sorties liées aux activités d'investissement	(2 977)	(3 643)	666

- La diminution des paiements en trésorerie au titre des immobilisations, excluant les licences de spectre, en 2018, tient principalement à ce qui suit :
 - La baisse des dépenses d'investissement de 180 millions de dollars en 2018 (se reporter au tableau « *Mesures des dépenses d'investissement* » et à l'analyse ci-dessous).
 - La diminution des paiements relatifs aux dépenses d'investissement tenant au moment auquel les paiements ont été effectués, la variation des crédettes et charges à payer connexes ayant augmenté de 74 millions de dollars en 2018.

- En 2018, nous avons effectué des paiements en trésorerie au titre d'acquisitions, y compris Groupe Santé Medisys Inc., d'acquisitions liées aux services de sécurité résidentielle et d'entreprise incluant certains actifs d'AlarmForce Industries Inc., une participation de 65 % dans Xavient Information Systems (« Xavient ») et d'autres acquisitions d'entreprises non significatives sur une base individuelle qui complètent nos secteurs d'activité existants. En comparaison, nous avons effectué un certain nombre d'acquisitions d'entreprises en 2017, y compris une participation de 55 % dans Voxpro Limited, certains actifs de Manitoba Telecom Services Inc. et la transaction visant Kroll Computer Systems Inc.
- Les sommes reçues des coentreprises immobilières, déduction faite des avances, ont augmenté de 170 millions de dollars en 2018, en raison des fonds qui nous ont été remboursés, ainsi que des bénéfices distribués au titre de la coentreprise immobilière TELUS Garden issus de la vente de TELUS Garden dont il est fait mention à la rubrique 1.3.



Mesures des dépenses d'investissement

Exercices clos les 31 décembre (en millions de dollars, sauf le ratio d'intensité du capital)	2018	2017	Variation
	<i>Incluant l'incidence d'IFRS 9 et d'IFRS 15 (chiffres de 2017 ajustés)</i>		
Dépenses d'investissement ¹			
Secteur des services mobiles	896	978	(8,4)%
Secteur des services filaires	2 018	2 116	(4,6)%
Données consolidées	2 914	3 094	(5,8)%
Intensité du capital du secteur des services mobiles (en %)	11	13	(2) pts
Intensité du capital du secteur des services filaires (en %)	31	36	(5) pts
Intensité du capital consolidé ² (en %)	20	23	(3) pts

1 Les dépenses d'investissement comprennent les actifs acquis relativement auxquels aucun paiement n'a encore été effectué; par conséquent, ces dépenses diffèrent des paiements en trésorerie au titre des immobilisations, excluant les licences de spectre, présentés dans les tableaux consolidés des flux de trésorerie.

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

Les dépenses d'investissement du secteur des services mobiles ont diminué de 82 millions de dollars en 2018, en raison du fait que nous avons engagé des coûts en 2017 relativement à la mise à niveau de la technologie liée à notre réseau d'accès radioélectrique en Ontario et au Québec, qui a été achevée au deuxième trimestre de 2017.

Les dépenses d'investissement du secteur des services filaires ont diminué de 98 millions de dollars en 2018, reflétant principalement de la réduction prévue des dépenses d'investissement. Nous avons poursuivi le branchement direct de plus de foyers et d'entreprises à notre technologie à fibres optiques, ainsi que nos investissements visant à assurer la fiabilité des systèmes de même que l'efficacité et l'efficacité opérationnelles. Ces investissements soutiennent la croissance du nombre d'abonnés aux services Internet haute vitesse et aux services TELUS TV, ainsi que la demande de nos clients concernant des vitesses de service Internet plus élevées, et accroissent la portée et la fonctionnalité de nos solutions d'affaires et de nos solutions en santé. Au 31 décembre 2018, le réseau TELUS PureFibre était offert à 61 % des abonnés à nos services à large bande.

7.4 Sorties liées aux activités de financement

Analyse des variations des sorties liées aux activités de financement

Exercices clos les 31 décembre (en millions de dollars)	2018	2017	Variation
	<i>Incluant l'incidence d'IFRS 9 et d'IFRS 15 (chiffres de 2017 ajustés)</i>		
Dividendes versés aux détenteurs d'actions ordinaires	(1 141)	(1 082)	(59)
Actions propres acquises	(100)	–	(100)
Remboursement d'emprunts à court terme, montant net	(67)	–	(67)
Émission de titres de créance à long terme, déduction faite des remboursements par anticipation et à l'échéance	123	865	(742)
Émission d'actions par une filiale au titre des participations ne donnant pas le contrôle	24	(1)	25
Autres	(15)	(9)	(6)
	(1 176)	(227)	(949)

Dividendes versés aux détenteurs d'actions ordinaires

En ce qui concerne les dividendes déclarés au cours de 2018, le fiduciaire du régime de réinvestissement des dividendes et d'actionnariat des employés (le « fiduciaire ») a racheté des actions propres aux fins de ce régime plutôt que d'acquiescer des actions ordinaires sur le marché boursier. Au cours de 2018, les dividendes en trésorerie versés aux détenteurs d'actions ordinaires ont augmenté de 59 millions de dollars, en raison de la hausse des taux de dividende en vertu de notre programme de croissance du dividende (se reporter à la rubrique 4.3), et de l'augmentation du nombre d'actions en circulation. Au cours de 2018, le fiduciaire a, en vertu du régime de réinvestissement des dividendes, racheté des actions ordinaires pour un montant de 85 millions de dollars, sans escompte applicable.

En janvier 2019, nous avons versé des dividendes de 303 millions de dollars aux détenteurs d'actions ordinaires, et le fiduciaire a racheté des actions ordinaires en vertu du régime de réinvestissement des dividendes pour un montant de 23 millions de dollars, portant le total à 326 millions de dollars.

Actions propres acquises

Comme il est fait mention à la rubrique 1.3, un don initial de 100 millions de dollars à la Fondation TELUS pour un futur meilleur a été versé au troisième trimestre de 2018 sous forme d'actions ordinaires de TELUS Corporation acquises sur le marché.

Remboursement d'emprunts à court terme, montant net

Dans le cadre de l'acquisition de Groupe Santé Medisys Inc. au troisième trimestre de 2018, nous avons remboursé des emprunts à court terme de 62 millions de dollars.

Émission et remboursement de titres de créance à long terme

Au cours de l'exercice complet 2018, les émissions de titres de créance à long terme, déduction faite des remboursements, se sont élevées à 123 millions de dollars, en baisse de 742 millions de dollars, et elles se composaient principalement de ce qui suit :

- Une diminution nette du papier commercial de 366 millions de dollars, compte tenu de l'incidence des taux de change, le solde ayant été ramené à 774 millions de dollars (569 millions de dollars US) au 31 décembre 2018, comparativement à un solde de 1 140 millions de dollars (908 millions de dollars US) au 31 décembre 2017. Lorsque nous l'utilisons, notre programme de papier commercial nous permet d'obtenir des fonds à faible coût et est entièrement garanti par la facilité de crédit consentie d'une durée de cinq ans (se reporter à la rubrique 7.6, « Facilités de crédit »).
- Une augmentation des prélèvements nets sur la facilité de crédit de TELUS International (Cda) Inc., compte tenu de l'incidence des taux de change, de 81 millions de dollars (37 millions de dollars US). Au 31 décembre 2018, les prélèvements nets s'élevaient à 427 millions de dollars (419 millions de dollars, déduction faite des frais d'émission non amortis), montant qui est intégralement libellé en dollars américains (313 millions de dollars US).

Au 31 décembre 2017, les prélèvements nets se chiffraient à 346 millions de dollars (339 millions de dollars, déduction faite des frais d'émission non amortis), montant qui est intégralement libellé en dollars américains (276 millions de dollars US). L'augmentation des prélèvements nets sur la facilité de crédit de TELUS International (Cda) Inc. a servi à financer l'acquisition d'une participation de 65 % dans Xavient. La facilité de crédit est sans recours pour TELUS Corporation.

- Le 1^{er} mars 2018, nous avons émis des billets de premier rang non garantis de série CX à 3,625 % d'un montant de 600 millions de dollars, échéant le 1^{er} mars 2028, et nous avons effectué une réémission de 150 millions de dollars de billets de série CW à 4,70 %, échéant le 6 mars 2048. Pour de plus amples renseignements sur ces billets, se reporter à la *note 26 b*) des états financiers consolidés.
- L'émission, en juin 2018, de billets de premier rang non garantis à 4,60 % d'un montant de 750 millions de dollars US, échéant dans 30 ans, soit le 16 novembre 2048. Nous avons entièrement couvert le montant en capital et les obligations au titre des intérêts des billets contre les fluctuations du taux de change du dollar canadien par rapport au dollar américain pour toute la durée des billets en recourant à des dérivés de change (des swaps de devises). Ces dérivés ont effectivement servi à convertir les paiements en capital et les obligations au titre des intérêts en obligations libellées en dollars canadiens relativement auxquelles le taux d'intérêt fixe est de 4,41 % et le montant émis et en circulation est de 974 millions de dollars (reflétant un taux de change fixe de 1,2985 \$).
- Le remboursement de billets de série CS d'un montant de 250 millions de dollars en mars 2018.
- Le remboursement par anticipation, le 1^{er} août 2018, de l'intégralité des billets de série CG à 5,05 % d'un montant de 1 milliard de dollars échéant le 4 décembre 2019. La prime au titre du remboursement par anticipation de la dette à long terme comptabilisée au cours du trimestre clos le 30 septembre 2018 s'est élevée à 34 millions de dollars avant impôt sur le résultat.

En comparaison, au cours de l'exercice complet 2017, les émissions de titres de créance à long terme, déduction faite des remboursements, se sont établies à 865 millions de dollars et se composaient principalement de ce qui suit :

- Une augmentation nette du papier commercial, compte tenu de l'incidence des taux de change, de 527 millions de dollars, comparativement à un solde de 613 millions de dollars (456 millions de dollars US) au 31 décembre 2016.
- Une augmentation des prélèvements nets sur la facilité de crédit de TELUS International (Cda) Inc, compte tenu de l'incidence des taux de change, de 6 millions de dollars (23 millions de dollars US). Au 31 décembre 2016, les prélèvements nets se chiffraient à 340 millions de dollars (332 millions de dollars, déduction faite des frais d'émission non amortis), montant qui est intégralement libellé en dollars américains (253 millions de dollars US).
- En mars 2017, nous avons émis des billets de premier rang non garantis à 3,70 % d'un montant de 500 millions de dollars US, échéant le 15 septembre 2027, ainsi que des billets de premier rang non garantis à 4,70 % d'un montant de 325 millions de dollars, échéant le 6 mars 2048.
- Le remboursement de billets de série CD d'un montant de 700 millions de dollars en mars 2017.

La durée moyenne à l'échéance de notre dette à long terme [excluant le papier commercial, la composante renouvelable de la facilité de crédit de TELUS International (Cda) Inc. et les contrats de location-financement] était d'environ 12,2 ans au 31 décembre 2018, en hausse comparativement à environ 10,7 ans au 31 décembre 2017. De plus, le coût moyen pondéré de la dette à long terme [excluant le papier commercial, la composante renouvelable de la facilité de crédit de TELUS International (Cda) Inc. et les contrats de location-financement] était de 4,18 % au 31 décembre 2018 et 2017.

AUGMENTATION NETTE DE LA DETTE À LONG TERME
(en millions de dollars)



DURÉE MOYENNE JUSQU'À L'ÉCHÉANCE DE LA DETTE À LONG TERME
(en années)



Émission d'actions par une filiale aux détenteurs de participations ne donnant pas le contrôle

En ce qui a trait à l'acquisition, au premier trimestre de 2018, d'une participation de 65 % dans Xavient, notre filiale, TELUS International (Cda) Inc. a émis des actions à des actionnaires ne détenant pas le contrôle.

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

La dette nette au 31 décembre 2018 s'est établie à 13,8 milliards de dollars, soit une hausse de 0,4 milliard de dollars par rapport à l'exercice précédent, découlant principalement de l'émission de billets de premier rang non garantis d'un montant de 750 millions de dollars US et de billets de série CX d'un montant de 600 millions de dollars ainsi que de la réémission de 150 millions de dollars de billets de série CW dont il est fait mention à la *rubrique 7.4* et de la réduction du montant net de la trésorerie et des placements temporaires. Ces augmentations ont été neutralisées en partie par la réduction nette de l'encours du papier commercial, par le remboursement de billets de série CS, et par le remboursement par anticipation de billets de série CG dont il est fait mention à la *rubrique 7.4*. Le calcul de la dette nette a été touché par l'application d'IFRS 16, *Contrats de location*, comme il est décrit à la *rubrique 8.2* et à la *note 2 b*) des états financiers consolidés.

La dette à taux fixe en proportion du total de la dette s'est établie à 91 % au 31 décembre 2018, soit une hausse par rapport à 89 % à l'exercice précédent, qui est attribuable en grande partie à la réduction nette du papier commercial, qui imite la dette à taux variable, ainsi qu'à l'émission de billets en juin 2018 et qu'aux deux émissions de billets non garantis effectuées au premier trimestre de 2018, dont il est fait mention à la *rubrique 7.4*. Ces facteurs ont été neutralisés en partie par l'augmentation des prélèvements sur la facilité de crédit de TELUS International (Cda) Inc., laquelle est sans recours pour TELUS Corporation, ainsi que par le remboursement par anticipation des billets de série CG.

Le ratio de la dette nette par rapport au BAIIA excluant les coûts de restructuration et autres coûts s'est établi à 2,54 fois au 31 décembre 2018, en baisse par rapport à 2,67 à l'exercice précédent; ce résultat tient en partie à la comptabilisation, au cours de l'exercice considéré, du bénéfice lié à la participation découlant des coentreprises immobilières issu de la vente de TELUS Garden. En excluant le bénéfice lié à la participation découlant des coentreprises immobilières de 171 millions de dollars issu de la vente de TELUS Garden, le ratio se chiffrait à 2,62 fois au 31 décembre 2018. Notre objectif à long terme relatif à cette mesure se situe dans une fourchette de 2,00 à 2,50 fois, ce qui est selon nous conforme au maintien de notations du crédit de première qualité de BBB+, ou de notations équivalentes, et nous donne un accès raisonnable à des capitaux. Au 31 décembre 2018, ce ratio sortait toujours de la fourchette cible à long terme en raison des émissions antérieures de titres de créance supplémentaires, principalement aux fins de l'acquisition en 2014 et en 2015 de licences de spectre pour un montant

d'environ 3,6 milliards de dollars, et des dépenses d'investissement stratégiques élevées dans notre infrastructure à fibres optiques, facteurs neutralisés en partie par la croissance du BAIIA excluant les coûts de restructuration et autres coûts. En raison des licences acquises, nous avons plus que doublé notre spectre à l'échelle nationale, et ces licences représentent un investissement qui nous permettra d'accroître la capacité de notre réseau afin de continuer à soutenir la croissance de la consommation de données, ainsi que la croissance des abonnés aux services mobiles. Étant donné les besoins de trésorerie pour les prochaines enchères de licences de spectre, l'évaluation de cette indication et le moment auquel le ratio reviendra dans la fourchette

visée sont encore à déterminer; cependant, nous comptons faire en sorte que le ratio soit ramené à moins de 2,50 fois à moyen terme, ce qui s'aligne sur notre stratégie à long terme. Bien que ce ratio sorte de notre fourchette cible à long terme, nous respectons le ratio de levier financier prévu par les clauses restrictives de nos facilités de crédit, en vertu desquelles nous devons nous assurer que notre ratio de la dette nette sur les flux de trésorerie d'exploitation n'est pas supérieur à 4,00:1,00 (se reporter à la rubrique 7.6, « Facilités de crédit »). L'application d'IFRS 16 aura une incidence sur le calcul du BAIIA excluant les coûts de restructuration et autres coûts, comme il est décrit à la rubrique 8.2 et à la note 2 b) des états financiers consolidés.



Mesures de la situation de trésorerie et des sources de financement

Aux 31 décembre et pour les exercices clos à ces dates

	2018	2017	Variation
	<i>Incluant l'incidence d'IFRS 9 et d'IFRS 15 (chiffres de 2017 ajustés)</i>		
Composantes des ratios d'endettement et de couverture¹ (en millions de dollars)			
Dette nette	13 770	13 422	348
BAIIA excluant les coûts de restructuration et autres coûts	5 421	5 027	394
Charges d'intérêts, montant net	644	567	77
Ratios d'endettement			
Dette à taux fixe en proportion du total de la dette (en %)	91	89	2 pts
Durée moyenne jusqu'à l'échéance de la dette à long terme [excluant le papier commercial, la composante renouvelable de la facilité de crédit de TELUS International (Cda) Inc. et les contrats de location-financement] (en années)	12,2	10,7	1,5
Taux d'intérêt moyen pondéré de la dette à long terme [excluant le papier commercial, la composante renouvelable de la facilité de crédit de TELUS International (Cda) Inc. et les contrats de location-financement] (en %)	4,18	4,18	– pt
Dette nette/BAIIA excluant les coûts de restructuration et autres coûts ^{1,2} (fois)	2,54	2,67	(0,13)
Ratios de couverture¹ (fois)			
Couverture par le bénéfice	4,4	4,8	(0,4)
Couverture des intérêts par le BAIIA excluant les coûts de restructuration et autres coûts	8,4	8,9	(0,5)
Autres mesures¹ (en %)			
Ratio de distribution	78	80	(2) pts
Ratio de distribution du bénéfice net ajusté	81	80	1 pt

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

² En excluant le bénéfice lié à la participation découlant des coentreprises immobilières de 171 millions de dollars issu de la vente de TELUS Garden comptabilisé au troisième trimestre de 2018, ce ratio se chiffrait à 2,62 au 31 décembre 2018.

Le ratio de couverture par le bénéfice s'est établi à 4,4 fois en 2018, en baisse par rapport à 4,8 fois à l'exercice précédent. L'augmentation du bénéfice avant les coûts d'emprunt et l'impôt sur le résultat a donné lieu à une hausse de 0,1 du ratio, et l'augmentation des coûts d'emprunt s'est traduite par une baisse de 0,5 du ratio.

Le ratio de couverture des intérêts par le BAIIA excluant les coûts de restructuration et autres coûts s'est établi à 8,4 fois en 2018, en baisse par rapport à 8,9 fois à l'exercice précédent. La croissance du BAIIA excluant les coûts de restructuration et autres coûts s'est traduite par une hausse de 0,6 du ratio, et l'augmentation du montant net des charges d'intérêts s'est traduite par une réduction de 1,1 du ratio.

Ratios de distribution : Les décisions touchant les distributions réelles continueront d'être assujetties à l'évaluation du conseil et à la détermination de notre situation financière et de nos perspectives, ainsi qu'à notre fourchette visée concernant le ratio de distribution à long terme qui est de 65 % à 75 % des bénéfices nets par action, sur une base prospective. Les ratios de distribution de base et ajustés présentés constituent des mesures historiques fondées sur les dividendes déclarés et le bénéfice par action des quatre derniers trimestres. Nous estimons à l'heure actuelle que le ratio de distribution sera conforme à notre fourchette visée, sur une base prospective, à moyen terme. Les mesures historiques pour la période de 12 mois close le 31 décembre 2018 sont présentées à titre indicatif dans le cadre de l'évaluation de notre indication visée, et sortaient de la fourchette visée pour les deux périodes.

7.6 Facilités de crédit

Au 31 décembre 2018, nous avons des liquidités disponibles d'environ 1,5 milliard de dollars en vertu de la facilité de crédit renouvelable de TELUS, et nous disposons d'un montant d'environ 205 millions de dollars en vertu de la facilité de crédit de TELUS International (Cda) Inc. Nous disposons également d'un montant de 400 millions de dollars aux termes de notre programme de titrisation de créances clients (se reporter à la *rubrique 7.7*, « *Vente de créances clients* »). Ces montants sont conformes à notre objectif visant à faire en sorte que les liquidités disponibles s'élèvent généralement à au moins 1,0 milliard de dollars.

Facilité de crédit renouvelable de TELUS

Nous disposons d'une facilité de crédit renouvelable de 2,25 milliards de dollars (ou l'équivalent en dollars américains) conclue avec un consortium se composant d'institutions financières; cette facilité de crédit a été renouvelée en mai 2018, ce qui prolonge son échéance du 31 mai 2021 au 31 mai 2023. La facilité de crédit renouvelable est utilisée aux fins générales de la société, notamment à titre de sûreté pour le papier commercial, le cas échéant.

Facilité de crédit renouvelable de TELUS au 31 décembre 2018

(en millions de dollars)	Échéance	Montant disponible	Montant utilisé	Lettres de crédit émises, mais non utilisées	Sûreté pour le programme de papier commercial	Liquidités disponibles
Facilité renouvelable de cinq ans ¹	31 mai 2021	2 250	–	–	(774)	1 476

1 Dollars canadiens ou équivalent des dollars américains.

Notre facilité de crédit renouvelable comporte les clauses restrictives habituelles. Celles-ci nous interdisent notamment de laisser notre ratio de levier financier consolidé dépasser 4,00:1,00 et de laisser notre ratio de couverture consolidé être inférieur à 2,00:1,00 à la fin d'un trimestre financier. Au 31 décembre 2018, notre ratio de levier financier consolidé s'établissait à environ 2,54:1,00 et notre ratio de couverture consolidé à environ 8,42:1,00. On s'attend à ce que ces ratios demeurent conformes aux clauses restrictives. Il y a certaines petites différences entre le calcul du ratio de levier financier et du ratio de couverture en vertu de la facilité de crédit renouvelable et le calcul de la dette nette sur le BAIIA excluant les coûts de restructuration et autres coûts et du ratio de couverture des intérêts par le BAIIA excluant les coûts de restructuration et autres coûts. Les calculs n'ont jamais présenté de différences importantes. La réévaluation, le cas échéant, des immobilisations corporelles, des immobilisations incorporelles et du goodwill aux fins comptables n'a pas d'incidence sur les clauses restrictives. L'accès continu à nos facilités de crédit n'est pas assujéti au maintien d'une notation en particulier.

Papier commercial

TELUS Corporation a un programme de papier commercial non garanti adossé à notre facilité de crédit renouvelable, qui nous permet d'émettre du papier commercial d'un montant maximal de 1,4 milliard de dollars au 31 décembre 2018, y compris un programme de papier commercial libellé en dollars américains pouvant aller jusqu'à 1,0 milliard de dollars US. Nous utilisons des contrats de change à terme pour gérer le risque de change découlant de l'émission de papier commercial libellé en dollars américains. Le programme de papier commercial doit être utilisé aux fins générales de la société, y compris, sans s'y limiter, pour les dépenses d'investissement et les placements. Notre capacité à avoir un accès raisonnable au marché du papier commercial au Canada et aux États-Unis dépend de nos notations du crédit (se reporter à la *rubrique 7.8*, « *Notations du crédit* »).

Facilité de crédit de TELUS International (Cda) Inc.

Au 31 décembre 2018, TELUS International (Cda) Inc. avait une facilité de crédit bancaire garantie par ses actifs et venant à échéance le 20 décembre 2022, avec un consortium d'institutions financières. La facilité de crédit comprend une composante renouvelable de 350 millions de dollars US (2017 – 350 millions de dollars US) et une composante prêt à terme de 120 millions de dollars US (2017 – 120 millions de dollars US) amortissable. La facilité de crédit est sans recours pour TELUS Corporation. Au 31 décembre 2018, le solde de la facilité de crédit s'élevait à 427 millions de dollars (419 millions de dollars, déduction faite des frais d'émission non amortis); la facilité de crédit est intégralement libellée en dollars américains (313 millions de dollars US), et le taux d'intérêt moyen pondéré de la composante renouvelable est de 4,22 %.

Autres facilités sous forme de lettres de crédit

Au 31 décembre 2018, nous disposons de lettres de crédit en cours de 184 millions de dollars (2017 – 224 millions de dollars), lesquelles ont été émises en vertu de diverses facilités non engagées; ces facilités de lettres de crédit

s'ajoutent à notre capacité de fournir des lettres de crédit conformément à notre facilité de crédit bancaire consentie. Au 31 décembre 2018, nous disposons de liquidités disponibles d'un montant de 131 millions de dollars aux termes de diverses facilités non consenties sous forme de lettres de crédit. Nous disposons de lettres de crédit supplémentaires afin de participer aux enchères de spectre pour les services sans fil dans la bande de fréquence de 600 MHz que doit tenir Innovation, Sciences et Développement économique Canada en mars 2019. En vertu des conditions des enchères, les communications entre les soumissionnaires susceptibles de fournir des indices sur les stratégies de soumission, y compris la référence aux préférences en matière de blocs, de technologies ou d'évaluation, sont interdites jusqu'à la date limite de paiement final prévue pour les enchères. La divulgation du montant précis de nos lettres de crédit pourrait être considérée comme indicative de nos intentions en ce qui a trait aux soumissions. Le montant maximal des lettres de crédit que tout participant pourrait être tenu de livrer s'élève à environ 880 millions de dollars.

7.7 Vente de créances clients

TELUS Communications Inc., filiale entièrement détenue de TELUS, est partie à une convention conclue avec une fiducie de titrisation sans lien de dépendance liée à une grande banque canadienne de l'annexe I, aux termes de laquelle elle est en mesure de vendre une participation dans certaines créances, jusqu'à concurrence d'un montant maximal de 500 millions de dollars. La convention demeurera en vigueur jusqu'au 31 décembre 2021 (2017 – 31 décembre 2018), et le montant des liquidités disponibles s'élevait à 400 millions de dollars au 31 décembre 2018. (Se reporter à la *note 22* des états financiers consolidés.) Les cessions de créances clients effectuées dans le cadre de transactions de titrisation sont comptabilisées à titre d'emprunts à court terme garantis et, par conséquent, ne se traduisent pas par une décomptabilisation des créances clients cédées.

TELUS Communications Inc. doit maintenir une notation de DBRS Ltd. d'au moins BB, sinon la fiducie de titrisation pourrait exiger la dissolution du programme de vente avant la fin de la durée. Au 14 février 2019, la notation était plus élevée que la notation devant être maintenue.

7.8 Notations du crédit

Aucun changement n'a été apporté à nos notations du crédit de première qualité en 2018, ou au 14 février 2019. Nous sommes d'avis que le respect de la plupart de nos politiques financières énoncées (se reporter à la *rubrique 4.3*) conjugué aux efforts déployés pour maintenir des relations constructives avec les banques, les investisseurs et les agences de notation du crédit continuent à nous donner un accès raisonnable aux marchés financiers. (Se reporter à l'analyse des risques, à la *rubrique 10.7*, « *Financement, exigences relatives à la dette et versement de trésorerie à nos actionnaires* ».)

7.9 Instruments financiers, engagements et passifs éventuels

Instruments financiers

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Risque de crédit

Le risque de crédit découle de la trésorerie et des placements temporaires, des débiteurs, des actifs sur contrat et des instruments financiers dérivés.

Nous avons recours aux mesures suivantes pour atténuer le risque de crédit :

- Nous gérons le risque de crédit associé à la trésorerie et aux placements temporaires en nous assurant que ces actifs financiers sont placés auprès de gouvernements, de grandes institutions financières auxquelles une importante agence de notation a accordé une forte notation de qualité supérieure et d'autres contreparties solvables. Un examen continu est effectué pour évaluer les changements de l'état des contreparties.
- Le risque de crédit associé aux débiteurs est intrinsèquement géré par la taille et la diversité de notre importante clientèle, qui regroupe à peu près tous les secteurs des consommateurs et des entreprises au Canada. Nous appliquons un programme d'évaluation du crédit des clients et limitons le montant du crédit accordé lorsque nous le jugeons nécessaire. Au 31 décembre 2018, la durée de vie moyenne pondérée des créances clients en souffrance était de 56 jours (60 jours en 2017).

Nous effectuons des corrections de valeur pour pertes de crédit attendues pour la durée de vie liées aux créances douteuses. La conjoncture économique (y compris les données macroéconomiques prospectives), les informations historiques (y compris, s'ils sont disponibles, les rapports des agences de notation), les raisons pour lesquelles les comptes sont en souffrance ainsi que le secteur d'activité d'où proviennent les créances clients sont tous des éléments pris en compte lorsque vient le temps de déterminer si des provisions doivent être constituées au titre des comptes en souffrance; les mêmes facteurs sont considérés pour déterminer s'il faut radier les montants imputés à la correction de valeur pour créances douteuses à l'encontre des créances clients. La charge pour créances douteuses est calculée au moyen d'une identification spécifique pour les créances clients dépassant un certain solde et sur la base d'une provision fondée sur des statistiques pour les autres comptes. Aucune créance client n'est radiée directement à même la charge pour créances douteuses.

- Le risque de crédit associé aux actifs sur contrat est intrinsèquement géré par la taille et la diversité de notre importante clientèle, qui regroupe à peu près tous les secteurs des consommateurs et des entreprises au Canada. Nous appliquons un programme d'évaluation du crédit des clients et limitons le montant du crédit accordé lorsque nous le jugeons nécessaire.

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

- Les contreparties à nos contrats à terme d'actions réglés en trésorerie au titre de la rémunération fondée sur des actions ainsi qu'aux dérivés liés aux opérations de change sont de grandes institutions financières auxquelles une importante agence de notation du crédit a accordé une notation du crédit de qualité supérieure. Le montant en dollars du risque de crédit lié à des contrats conclus avec l'une ou l'autre de ces institutions financières est limité, et les notations du crédit des contreparties font l'objet d'un suivi. Nous n'accordons ni ne recevons de sûreté pour les contrats de swap ou les éléments de couverture en raison de notre notation du crédit et de celle de nos contreparties. Bien que nous soyons exposés à un risque de pertes de crédit potentielles qui pourraient résulter de la non-exécution possible de nos contreparties, nous considérons ce risque comme minime. Nos passifs dérivés ne se composent d'aucun passif éventuel lié au risque de crédit.

Risque de liquidité

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

Les échéances de nos titres de créance au cours des exercices à venir sont telles qu'elles sont présentées dans le tableau des échéances relatives au capital de la dette à long terme figurant à la *rubrique 4.3*. Au 31 décembre 2018, nous avons des liquidités disponibles d'un montant de plus de 1,5 milliard de dollars en vertu des facilités de crédit inutilisées (se reporter à la *rubrique 7.6*, « *Facilités de crédit* »), ainsi qu'un montant de 400 millions de dollars aux termes de notre programme de titrisation de créances clients (se reporter à la *rubrique 7.7*, « *Vente de créances clients* »), et nous pouvions également émettre un montant de 2,5 milliards de dollars de titres de créance ou de capitaux propres en vertu d'un prospectus préalable de base qui demeurera en vigueur jusqu'en juin 2020, ce qui est conforme à notre objectif visant à faire en sorte que les liquidités disponibles s'élèvent généralement à au moins 1 milliard de dollars. Nous estimons que nos notations du crédit de première qualité contribuent à nous donner un accès raisonnable aux marchés financiers.

Les échéances prévues de nos passifs financiers non actualisés ne diffèrent pas de façon importante des échéances contractuelles, sauf en ce qui a trait aux échéances dont il est fait mention dans le tableau, à la *note 4 c)* des états financiers consolidés.

Risque de change

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

Notre gestion du risque de change consiste à recourir à des contrats de change à terme et des options sur devises pour fixer les taux de change, en fonction d'un pourcentage variable qui est habituellement de 50 % à 75 %, sur les transactions et les engagements libellés en dollars américains à court terme au pays, ainsi que sur le papier commercial libellé en dollars américains. Pour tout ce qui est autre que le papier commercial libellé en dollars américains, nous désignons uniquement l'élément prix au comptant de ces instruments comme un élément de couverture; l'élément report/déport est non significatif. Dans le cas du papier commercial libellé en dollars américains, nous désignons le cours à terme.

Nous sommes aussi exposés au risque de change puisque la juste valeur ou les flux de trésorerie futurs de nos billets libellés en dollars américains et des emprunts en dollars américains au titre de la facilité de crédit de TELUS International (Cda) Inc. peuvent fluctuer en raison des variations des taux de change. Des relations de couverture du risque de change ont été établies pour les paiements d'intérêts semestriels connexes et le paiement du capital à l'échéance des billets libellés en dollars américains; nous désignons uniquement l'élément prix au comptant de ces instruments comme un élément de couverture; l'élément report/déport est non significatif. Étant donné que la monnaie fonctionnelle de notre filiale TELUS International (Cda) Inc. est le dollar américain, les fluctuations des taux change qui ont une incidence sur ses emprunts sont inscrites à titre d'écart de conversion dans les autres éléments du résultat global.

Risque de taux d'intérêt

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

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

Si le solde des placements à court terme comprend des instruments de capitaux propres versant des dividendes, nous pourrions être exposés au risque de taux d'intérêt.

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

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

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

La totalité de notre dette à long terme actuellement non réglée, à l'exception du papier commercial et des montants prélevés sur nos facilités de crédit, est à taux fixe (se reporter à la *rubrique 7.5*). La juste valeur de la dette à taux fixe fluctuera en fonction des variations des taux d'intérêt sur le marché.

Toutefois, en l'absence de remboursement par anticipation, les flux de trésorerie futurs connexes ne changeront pas. En raison des échéances à court terme du papier commercial, sa juste valeur n'est pas touchée de façon significative par les variations des taux d'intérêt sur le marché, mais les flux de trésorerie connexes représentant les paiements d'intérêts pourraient être touchés dans le cas où le papier commercial est renouvelé.

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

Autre risque de prix

- Placements à long terme – Nous sommes exposés à un risque de prix sur instruments de capitaux propres découlant de placements classés à la juste valeur par le biais des autres éléments du résultat global. De tels placements sont détenus à des fins stratégiques plutôt qu'à des fins de négociation.
- Dérivés liés à la rémunération fondée sur des actions – Nous sommes exposés à un autre risque de prix découlant de la rémunération fondée sur des actions réglée en trésorerie (l'appréciation du cours des actions ordinaires augmente la charge et la sortie de trésorerie potentielle). Certains contrats de swap sur actions réglés en trésorerie qui ont été conclus fixent le coût lié au nombre estimé d'unités d'actions restreintes, dont les droits devraient être acquis et qui ne sont pas assujetties à une condition de performance [se reporter à la *note 14 b*) des états financiers consolidés].

Risque de marché

Le bénéfice net et les autres éléments du résultat global pour les exercices clos les 31 décembre 2018 et 2017 auraient pu varier si le taux de change du dollar canadien par rapport au dollar américain et le cours de nos actions ordinaires avaient présenté une variation des montants raisonnablement possibles par rapport à leurs montants réels à la date de l'état de la situation financière.

L'analyse de sensibilité concernant notre exposition au risque de marché est présentée à la *note 4 g*) des états financiers consolidés.

Juste valeur – généralités

La valeur comptable de la trésorerie et des placements temporaires, des débiteurs, des obligations à court terme, des emprunts à court terme, des créditeurs et de certaines provisions (y compris les provisions au titre de la restructuration) correspond approximativement à leur juste valeur en raison de l'échéance immédiate ou à court terme de ces instruments financiers. La juste valeur est déterminée directement en fonction des cours de marché sur des marchés actifs.

La juste valeur de nos actifs financiers de placement est évaluée en fonction des cours de marché sur des marchés actifs ou d'autres indications objectives et claires de juste valeur.

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

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

La juste valeur des instruments financiers dérivés que nous utilisons pour gérer notre risque d'augmentations des charges de rémunération découlant de certains modes de rémunération fondée sur des actions est basée sur les estimations de la juste valeur des contrats à terme d'actions réglés en trésorerie connexes fournies par les contreparties aux transactions (ces estimations de la juste valeur sont en grande partie fondées sur le cours de nos actions ordinaires aux dates de l'état de la situation financière).

Les instruments financiers dérivés que nous évaluons à la juste valeur sur une base récurrente suivant la comptabilisation initiale sont présentés à la *note 4 h*) des états financiers consolidés.

Justes valeurs – dérivés et non-dérivés

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

Comptabilisation des profits et des pertes sur les dérivés

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

Engagements et passifs éventuels

Obligations contractuelles au 31 décembre 2018

(en millions de dollars)	2019	2020	2021	2022	2023	2024-2028	Par la suite	Total
Emprunts à court terme								
Obligations au titre des intérêts	3	3	3	-	-	-	-	9
Obligations au titre du capital ¹	-	-	100	-	-	-	-	100
	3	3	103	-	-	-	-	109
Dettes à long terme								
Obligations au titre des intérêts	565	559	484	435	386	1 439	3 446	7 314
Échéances relatives au capital ²	784	1 008	1 083	1 651	500	4 801	4 298	14 125
	1 349	1 567	1 567	2 086	886	6 240	7 744	21 439
Contrats de location-financement								
Obligations au titre des intérêts	3	1	-	-	-	-	-	4
Échéances relatives au capital ²	52	50	-	-	-	-	-	102
	55	51	-	-	-	-	-	106
Engagement lié aux facilités de crédit aux fins des travaux de construction³								
	45	-	-	-	-	-	-	45
Paiements minimaux au titre des contrats de location simple^{3,4}								
	242	228	201	167	145	408	385	1 776
Coûts d'occupation³								
	104	101	95	88	83	243	99	813
Obligations d'achat⁵								
Charges d'exploitation	499	134	100	70	69	176	9	1 057
Immobilisations corporelles et immobilisations incorporelles	178	50	6	2	-	-	-	236
	677	184	106	72	69	176	9	1 293
Passifs financiers ne portant pas intérêt								
	2 372	251	102	18	19	20	-	2 782
Autres obligations								
	(39)	(5)	(6)	(5)	(6)	(70)	(132)	(263)
Total	4 808	2 380	2 168	2 426	1 196	7 017	8 105	28 100

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

2 Se reporter au tableau des échéances de la dette à long terme à la rubrique 4.3.

3 Les engagements liés aux facilités de crédit aux fins des travaux de construction reflètent les montants des prêts relatifs à une coentreprise immobilière, une partie liée. Les paiements minimaux au titre des contrats de location simple et les coûts d'occupation tiennent compte des transactions conclues avec les coentreprises immobilières. Se reporter à la rubrique 7.11, « Transactions entre parties liées ».

4 Total des paiements minimaux au titre des contrats de location simple : environ 28 % de ce montant concerne nos cinq plus importants baux, lesquels visent tous des locaux pour bureaux, ont une durée moyenne pondérée d'environ 13 ans et comportent des échéances s'échelonnant de 2024 à 2039, et environ 34 % de ce montant concerne des contrats de location relatifs à des emplacements dotés d'équipement de communications mobile, dont la durée moyenne pondérée est d'environ 14 ans. Le total des paiements minimaux au titre des contrats de location simple auprès d'un bailleur constituant une partie liée est non significatif. Se reporter à la note 19 des états financiers consolidés.

5 Le cas échéant, les obligations d'achat tiennent compte des taux de change au 31 décembre 2018. Les obligations d'achat comprennent les éventuels frais d'exploitation et dépenses d'investissement qui ont déjà fait l'objet d'ententes contractuelles à la date de clôture de l'exercice considéré et comprennent les estimations de prix et de volumes les plus probables lorsque la situation l'exige. Comme les obligations d'achat reflètent la situation du marché au moment où elles ont été contractées à l'égard des éléments achetés, elles pourraient ne pas être représentatives des exercices futurs. Les obligations découlant de contrats de dotation en personnel ou de toute autre convention collective ont été exclues.

Réclamations et poursuites

Diverses réclamations et poursuites (incluant des recours collectifs et des réclamations en matière de violation de la propriété intellectuelle) visant des dommages-intérêts et d'autres compensations ont été déposées contre nous et, dans certains cas, contre d'autres entreprises de services mobiles et fournisseurs de services de télécommunications. Aussi, nous avons reçu des avis de réclamation ou sommes au courant de certaines réclamations éventuelles (incluant des réclamations en matière de violation de la propriété intellectuelle) contre nous et, dans certains cas, d'autres entreprises de services mobiles et fournisseurs de services de télécommunications. (Se reporter à l'analyse des risques connexes, à la rubrique 10.9, « Litiges et questions d'ordre juridique ».)

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

Toutefois, sous réserve des restrictions précédentes, la direction est d'avis, en vertu des évaluations juridiques et selon l'information dont elle dispose actuellement, qu'il est improbable qu'un passif non couvert par les assurances

ou autrement ait une incidence significative sur notre situation financière et nos résultats d'exploitation, y compris sur nos flux de trésorerie, sauf en ce qui concerne les éléments décrits à la note 29 a) des états financiers consolidés. Il s'agit d'un jugement important pour nous (se reporter à la rubrique 8.1, « Estimations comptables critiques et jugements »).

Obligations en matière d'indemnisation

Dans le cours normal de nos activités, nous fournissons une indemnisation à l'égard de certaines transactions. Ces obligations en matière d'indemnisation prévoient différentes durées. Ces indemnisations nous obligent à compenser les parties indemnisées pour les coûts engagés découlant du défaut de se conformer à ses obligations contractuelles, de litiges ou de sanctions légales ou de dommages-intérêts dont la partie indemnisée pourrait faire l'objet.

Dans certains cas, ces obligations en matière d'indemnisation ne comportent aucun plafond. Le montant maximal général en vertu d'une obligation en matière d'indemnisation dépendra des événements et des conditions à venir et, par conséquent, il ne peut pas être estimé de manière raisonnable. Le cas échéant, une obligation en matière d'indemnisation est enregistrée à titre de passif. À l'exclusion des obligations enregistrées à titre de passif au moment où les transactions connexes sont effectuées, nous n'avons jamais fait de paiement important en vertu de ces obligations en matière d'indemnisation.

Au 31 décembre 2018, nous n'avons constaté aucun passif en ce qui a trait à nos engagements d'indemnisation.

7.10 Information sur les actions en circulation

	31 décembre 2018	31 janvier 2019
Actions en circulation (en millions)		
Actions ordinaires	599	600
Options d'achat d'actions ordinaires pouvant être exercées (à raison de une pour une)	<1	<1

7.11 Transactions entre parties liées

Transactions avec les principaux dirigeants

Nos principaux dirigeants sont les personnes ayant l'autorité et la responsabilité liées à la surveillance, à la planification, à la direction et au contrôle de nos activités, et ils composent notre conseil d'administration et notre équipe de la haute direction. Le total de la rémunération versée aux principaux dirigeants s'est établi à 64 millions de dollars en 2018, comparativement à 50 millions de dollars en 2017. L'augmentation de la charge au titre de la rémunération versée aux principaux dirigeants est attribuable à l'accroissement de la rémunération fondée sur des actions découlant essentiellement des mesures ayant une incidence sur les unités d'actions restreintes assujetties à une condition de performance. Pour de plus amples renseignements, se reporter à la *note 30 a)* des états financiers consolidés.

Transactions avec des régimes de retraite à prestations définies

Nous avons fourni des services de gestion et d'administration relativement à nos régimes de retraite à prestations définies. Les charges liées à ces services ont été comptabilisées selon la méthode du recouvrement des coûts et elles sont non significatives.

Transactions avec des coentreprises immobilières

En 2018, nous avons effectué des transactions avec des coentreprises immobilières, qui sont des parties liées, comme il est décrit à la *note 21* des états financiers consolidés.

En ce qui concerne la coentreprise immobilière TELUS Garden, la coentreprise immobilière a, au cours de l'exercice clos le 31 décembre 2018, vendu les biens productifs et les actifs nets connexes. L'acheteur a repris l'emprunt hypothécaire portant intérêt à 3,7 % ainsi que les obligations portant intérêt à 3,4 % garanties par les biens productifs. Dans le cadre de l'application de la méthode de la mise en équivalence, nous avons comptabilisé notre quote-part du profit non récurrent, qui est de 171 millions de dollars. Nous nous sommes également engagés à verser un don de 118 millions de dollars, dont une tranche initiale de 100 millions de dollars a été versée sous forme d'actions ordinaires de TELUS Corporation acquises sur le marché. Se reporter à la *rubrique 1.3* ainsi qu'à la *note 28 b)* des états financiers consolidés pour de plus amples renseignements.

Les engagements et les passifs éventuels liés à la coentreprise immobilière TELUS Sky comprennent des engagements contractuels jusqu'en 2019 au titre des travaux de construction (environ 35 millions de dollars au 31 décembre 2018), et un financement aux fins des travaux de construction (financement de 342 millions de dollars conclu avec trois institutions financières canadiennes en leur qualité de coprêteur à 66% % et avec TELUS en sa qualité de coprêteur à 33¼ %). Nous avons également conclu un contrat de location avec la coentreprise immobilière TELUS Sky.

8

Questions comptables

8.1 Estimations comptables critiques et jugements

Nos principales méthodes comptables sont décrites à la *note 1* des états financiers consolidés pour l'exercice clos le 31 décembre 2018. La préparation d'états financiers conformément aux principes comptables généralement reconnus (« PCGR ») exige que la direction ait recours à des estimations, des hypothèses et des jugements qui ont une incidence sur les montants de l'actif et du passif présentés à la date des états financiers, sur la présentation des actifs et des passifs éventuels à la date des états financiers, ainsi que sur les montants présentés des produits et des charges au cours de la période de présentation de l'information financière. Les résultats réels pourraient différer des résultats estimatifs. Nos estimations comptables critiques et nos jugements importants font généralement l'objet de discussions entre les membres du comité d'audit chaque trimestre.

Les exemples de jugements importants que nous avons posés, outre ceux relatifs aux estimations, comprennent ce qui suit :

- Les évaluations à savoir si les postes sont suffisamment importants pour être présentés de façon distincte dans les états financiers de base et, dans le cas contraire, s'ils sont suffisamment importants pour être présentés de façon distincte dans les notes annexes aux états financiers. Dans le cours normal des activités, nous apportons des modifications à nos évaluations à l'égard de l'importance relative des postes à présenter afin qu'elles tiennent compte de la conjoncture économique actuelle. Nous prenons dûment en compte le point de vue selon lequel il est raisonnable de s'attendre à des divergences d'opinions sur l'importance ou non d'un poste.
- En ce qui a trait aux transactions génératrices de produits, nous devons exercer des jugements qui influent sur le moment auquel les produits sont comptabilisés. Se reporter à la *rubrique 8.2*, « Faits nouveaux concernant

les méthodes comptables », et à la *note 2* de nos états financiers consolidés pour une description des modifications importantes apportées aux normes IFRS de l'IASB qui ont une incidence importante sur le moment auquel les produits sont comptabilisés et sur le classement des produits présentés à titre de services ou d'équipement.

- Nous devons exercer des jugements relativement au moment auquel nous nous sommes acquittés de nos obligations de prestation envers nos clients, que ce soit progressivement ou à un moment précis. Les produits tirés des services sont comptabilisés en fonction de l'accès par les clients à nos infrastructures de télécommunications ou de l'utilisation qu'ils en font; nous sommes d'avis que cette méthode illustre fidèlement le transfert des services et que les produits d'exploitation sont comptabilisés au moment où les services sont accessibles ou rendus. Nous considérons que nos obligations de prestation découlant de la vente d'équipement ont été acquittées lorsque le matériel a été livré aux utilisateurs finaux et accepté par ceux-ci.
- En ce qui a trait principalement aux transactions génératrices de produits relativement aux appareils mobiles, nous devons exercer des jugements pour déterminer si les tiers revendeurs qui fournissent du matériel à nos clients agissent à titre de mandants ou de mandataires dans le cadre des transactions. En tenant compte des indicateurs pertinents, nous estimons que considérer les revendeurs comme agissant à titre de mandataires, uniquement aux fins comptables, est plus représentatif de la substance économique des transactions, car nous sommes le principal obligé à l'égard des utilisateurs finaux. Ce jugement fait en sorte qu'aucun produit tiré de l'équipement n'est comptabilisé au moment où les stocks sont transférés aux tiers revendeurs.

- Nous versons une rémunération aux tiers revendeurs et à nos employés qui génèrent des produits, et nous devons exercer un jugement pour déterminer si cette rémunération fondée sur les ventes constitue des coûts engagés aux fins de l'obtention de contrats avec des clients qui devraient être comptabilisés à l'actif (se reporter à la *note 20* des états financiers consolidés). Nous sommes d'avis que la rémunération qui peut être attribuée indirectement à l'obtention d'un contrat avec un client, étant donné que le montant d'une telle rémunération pourrait être touché autrement que par la simple obtention du contrat, devrait être comptabilisée en charges lorsqu'elle est engagée; la rémunération directement attribuable à l'obtention d'un contrat avec un client devrait être comptabilisée à l'actif et subséquemment amortie sur une base systématique lorsque nos obligations de prestation connexes sont remplies.

Nous devons également exercer un jugement relativement à la comptabilisation à l'actif des coûts engagés aux fins de l'exécution de contrats conclus avec des clients qui génèrent des produits. Ces coûts d'exécution sont les coûts engagés pour établir, mettre en service ou autrement mettre en œuvre des services impliquant l'accès à notre infrastructure de télécommunications ou son utilisation, qui ne seraient autrement pas comptabilisés à l'actif à titre d'immobilisations corporelles et d'immobilisations incorporelles (se reporter à la *note 20* des états financiers consolidés).

- La décision d'amortir les immobilisations corporelles et immobilisations incorporelles amortissables selon le mode linéaire, car nous croyons que cette méthode reflète mieux l'utilisation des ressources en relation avec la durée de vie économique de ces actifs qu'une méthode d'amortissement accéléré ne le ferait, et que le mode linéaire est donc plus représentatif de la substance économique liée à l'utilisation sous-jacente de ces actifs.
- La préparation d'états financiers conformément aux principes comptables généralement reconnus exige que la direction ait recours à des jugements qui ont une incidence sur l'information présentée dans les états financiers, qui est examinée régulièrement par notre principal décideur opérationnel et sert à prendre les décisions sur les ressources à affecter et à évaluer la performance (se reporter à la *note 5* des états financiers consolidés). L'un de nos jugements importants tient à la distinction que nous faisons entre les activités et les flux de trésorerie de nos services mobiles et de nos services filaires (distinction qui s'applique également à la répartition des charges directes et indirectes ainsi que des dépenses d'investissement). La clarté de cette distinction est de plus en plus minée par la convergence et l'intégration de la technologie et des activités liées à notre infrastructure de télécommunications des services mobiles et des services filaires. Moins de la moitié des charges d'exploitation prises en compte dans la mesure du rendement sectoriel présentées à notre principal décideur opérationnel au cours des exercices clos les 31 décembre 2018 et 2017 constituent des coûts directs; un jugement qui se fonde en grande partie sur l'expérience passée est exercé pour attribuer les charges indirectes pour lesquelles il est impossible de faire une distinction objective entre les coûts liés à nos services mobiles et ceux liés à nos services filaires.

Récemment, notre jugement nous permettait de déterminer que la technologie et les activités liées à l'infrastructure de télécommunications de nos secteurs des services mobiles et des services filaires n'avaient pas fait l'objet d'une convergence suffisante pour qu'il soit objectivement possible de considérer que leurs activités et leurs flux de trésorerie respectifs sont pratiquement impossibles à distinguer. Comme c'est le cas pour la commercialisation de solutions de télécommunications mobiles fixes à l'intention de nos clients et pour la consolidation de nos activités ne nécessitant pas de contact avec la clientèle, le déploiement continu de notre infrastructure à fibres optiques ne reposant pas sur la technologie, conjugué à la technologie des réseaux convergents en périphérie, a eu une incidence importante sur ce jugement.

Par conséquent, il est de plus en plus difficile de faire une distinction claire et objective entre les activités et les flux de trésorerie de nos services mobiles et de nos services filaires, ainsi qu'entre les actifs à l'origine de

ces flux de trésorerie. Il se pourrait que le jugement exercé à savoir si ces activités peuvent toujours être considérées comme des composantes individuelles ou des secteurs opérationnels distincts soit modifié.

Le fait qu'il soit de plus en plus difficile de faire une distinction objective entre les flux de trésorerie des secteurs des services mobiles et des services filaires, ainsi qu'entre les actifs à l'origine de ces flux de trésorerie, atteste de leur interdépendance croissante, ce qui pourrait donner lieu au regroupement de l'unité génératrice de trésorerie du secteur des services mobiles et de l'unité génératrice de trésorerie du secteur des services filaires en une seule unité génératrice de trésorerie aux fins des tests de dépréciation, dans l'avenir. À mesure que nos activités évoluent, il se pourrait que de nouvelles unités génératrices de trésorerie soient créées.

- Le point de vue selon lequel nos licences de spectre qui sont octroyées par Innovation, Sciences et Développement économique Canada seront vraisemblablement renouvelées, et que nous avons l'intention de les renouveler et que nous estimons avoir la capacité financière et opérationnelle de les renouveler et que, par conséquent, elles ont une durée d'utilité indéterminée, comme il est décrit plus en détail à la *note 18 e)* des états financiers consolidés.
- En ce qui a trait au test de dépréciation annuel des immobilisations incorporelles à durée d'utilité indéterminée et du goodwill, dans certains cas, nous devons émettre des jugements relativement à la répartition de nos actifs nets, y compris les actifs communs et administratifs partagés, entre nos unités génératrices de trésorerie lorsque vient le temps de déterminer leur valeur comptable. Ces jugements sont nécessaires en raison de la convergence dont ont fait l'objet la technologie et les activités liées à l'infrastructure de télécommunications de nos secteurs des services mobiles et des services filaires jusqu'à présent, ainsi qu'en raison de notre évolution continue. Dans certains cas, des jugements semblables doivent être émis relativement aux dépenses d'investissement futures visant à soutenir les activités des services mobiles et filaires, qui sont une composante du calcul des valeurs recouvrables utilisées aux fins du test de dépréciation annuel, comme il est décrit plus en détail à la *note 18 f)* des états financiers consolidés.
- La décision, à l'égard des réclamations et poursuites, comme il est décrit plus en détail à la *note 29 a)* des états financiers consolidés, à savoir si un élément constitue un passif éventuel ou si une sortie de ressources est probable et nécessite donc d'être comptabilisée comme une provision.

Des exemples des estimations et des jugements importants que nous formulons, de même que leur importance relative et leur degré de difficulté, sont présentés dans le graphique à la *note 1* des états financiers consolidés.

Nos estimations et hypothèses comptables critiques sont décrites ci-après.

Généralités

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

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

États consolidés du résultat net et du résultat global

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

1 L'estimation comptable applicable aux immobilisations incorporelles ayant une durée d'utilité indéfinie et au goodwill touche principalement le spectre que nous détenons et, par conséquent, notre secteur des services mobiles.

2 Autres éléments du résultat global – élément qui ne sera jamais ultérieurement reclassé en résultat.

3 Incidence de l'estimation comptable imputable aux taux de capitalisation de la main-d'œuvre interne.

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

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

Généralités

- Le poste « Immobilisations incorporelles, montant net », représentait environ 33 % du total de l'actif au 31 décembre 2018 (34 % au 31 décembre 2017). Les licences de spectre, qui sont comprises dans les immobilisations incorporelles, représentaient environ 26 % du total de l'actif au 31 décembre 2018 (28 % au 31 décembre 2017).
- Le poste « Goodwill, montant net », représentait environ 14 % du total de l'actif aux 31 décembre 2018 et 2017.
- Le poste « Immobilisations corporelles, montant net », figurant dans nos états financiers consolidés de la situation financière, représentait environ 37 % du total de l'actif aux 31 décembre 2018 et 2017.
- Si nos estimations des durées d'utilité estimatives des actifs étaient inexactes, nous pourrions connaître une augmentation ou une diminution de la dotation aux amortissements dans l'avenir. Si les résultats futurs diffèrent de façon défavorable de notre meilleure estimation relative aux principales hypothèses économiques et si les flux de trésorerie connexes subissent une baisse importante, nous pourrions connaître des charges importantes au titre de la dépréciation de nos immobilisations corporelles, de nos immobilisations incorporelles ou de notre goodwill. S'il est ultérieurement établi que les immobilisations incorporelles d'une durée d'utilité indéfinie ont une durée d'utilité déterminée, nous pourrions subir une hausse des charges au titre de l'amortissement des immobilisations incorporelles. De telles charges ne donnent pas lieu en soi à des sorties de trésorerie et elles ne peuvent influencer immédiatement sur notre situation de trésorerie.

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

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

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

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

Régimes de retraite à prestations définies du personnel

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

- Nous examinons les pratiques du secteur, les tendances, la conjoncture et les données fournies par les actuaires aux fins de la formulation des hypothèses utilisées pour établir le coût des régimes de retraite à prestations définies et les obligations au titre des prestations de retraite constituées.

Les actifs des régimes de retraite sont généralement évalués selon les valeurs de marché, mais certains actifs sont toutefois évalués au moyen d'estimations du marché lorsque les valeurs de marché ne sont pas aisément disponibles. Un soutien actuariel est obtenu aux fins de l'interpolation des gains et des pertes actuariels qui ont une incidence sur les écarts actuariels au titre des régimes à prestations définies du personnel et sur les obligations au titre des prestations constituées. Le taux d'actualisation, qui sert à déterminer l'obligation au titre des prestations constituées, se fonde sur le rendement de placements à long terme de qualité assortis de durées fixes. Il est établi annuellement à la fin de chaque année civile, en fonction des rendements des indices des obligations de sociétés à long terme, en consultation avec des actuaires, et fait l'objet d'un examen trimestriel afin de déterminer si des changements importants se sont produits. Les hausses de rémunération futures se fondent sur les politiques actuelles en matière d'avantages du personnel et sur les prévisions économiques. Nous avons examiné les durées relatives à nos obligations au titre des prestations constituées et au coût des services rendus au cours de la période, et nous avons noté qu'il existe un écart de 10 ans entre ces durées. Étant donné que des taux d'actualisation individuels reflètent avec une plus grande exactitude ces obligations et ce coût, nous avons appliqué une méthode axée sur un taux d'actualisation double à compter de 2018.

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

Actifs et passifs d'impôt

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

- Les hypothèses qui sous-tendent la composition des actifs et passifs d'impôt se fondent sur une évaluation des mérites techniques des positions fiscales. Les économies d'impôt liées aux positions fiscales incertaines sont comptabilisées uniquement lorsqu'il est plus probable qu'improbable que le choix final du traitement comptable de la position fera en sorte que l'économie connexe sera réalisable; cela ne signifie toutefois pas que les administrations fiscales ne peuvent pas contester ces positions. Les actifs et passifs d'impôt sont évalués en fonction du montant qui devrait être réalisé ou versé au moment du règlement final avec les autorités fiscales. Ces évaluations se fondent sur les lois de l'impôt, les règlements et

interprétations applicables, et la jurisprudence, qui sont tous susceptibles de faire l'objet de changements et d'interprétations.

- Les actifs et passifs d'impôt exigible sont estimés en fonction du montant calculé de l'impôt sur le résultat qui doit être payé aux autorités fiscales, déduction faite des acomptes provisionnels périodiques. Les passifs d'impôt différé se composent de l'incidence fiscale des différences temporaires entre les valeurs comptable et fiscale des actifs et des passifs, ainsi que de l'incidence fiscale des pertes fiscales non déduites. Le moment auquel le renversement des différences temporaires a lieu fait l'objet d'une estimation, et le taux d'imposition pratiquement en vigueur pour les périodes de renversement est appliqué aux différences temporaires. La valeur comptable des actifs et des passifs se base sur les montants comptabilisés dans les états financiers, et elle est par conséquent assujettie aux estimations comptables inhérentes à ces soldes. La valeur fiscale des actifs et des passifs et le montant des pertes fiscales non déduites se fondent sur l'évaluation des positions fiscales dont il est fait mention ci-dessus. Les hypothèses concernant le moment du renversement des différences temporaires tiennent compte des attentes touchant les résultats d'exploitation et les flux de trésorerie futurs. La composition des passifs d'impôt différé est susceptible de varier d'une période à l'autre, en raison des variations de l'estimation de ces incertitudes importantes.
- Cette estimation comptable concerne les postes d'actifs et de passifs importants figurant dans nos états consolidés de la situation financière, qui constituaient moins de 1 % du total de l'actif aux 31 décembre 2018 et 2017, et environ 10 % du total du passif et des capitaux propres aux 31 décembre 2018 et 2017. Si les résultats futurs diffèrent de façon défavorable de notre meilleure estimation quant à la probabilité que les positions fiscales seront maintenues, au montant d'impôt que nous nous attendons à verser, aux résultats d'exploitation futurs et au moment du renversement des différences temporaires déductibles et des différences temporaires imposables et des taux d'imposition applicables aux exercices futurs, nous pourrions connaître des ajustements importants au titre de l'impôt exigible et de l'impôt différé. Ces ajustements pourraient donner lieu à une hausse des sorties de trésorerie ou à des sorties de trésorerie plus tôt qu'il était prévu.

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

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

- Les provisions au titre des obligations liées à la mise hors service d'immobilisations sont comptabilisées à l'égard des obligations légales, contractuelles ou juridiques, normalement au moment où elles sont engagées, relativement à la mise hors service d'immobilisations corporelles (principalement certains actifs des composantes « à l'extérieur des installations » et « équipement relatif aux stations du secteur des services mobiles ») lorsque ces obligations découlent de l'acquisition, de la construction, de la mise en valeur ou de l'exploitation normale des actifs en question. Les obligations sont mesurées initialement à leur juste valeur (déterminée à l'aide d'une méthode d'actualisation), et les coûts qui en découlent sont comptabilisés à l'actif à même la valeur comptable de l'actif visé.
- Au moins une fois par année, les hypothèses qui sous-tendent les provisions au titre des obligations liées à la mise hors service d'immobilisations comprennent les attentes, lesquelles peuvent couvrir plusieurs décennies, concernant l'inflation, les taux d'actualisation ainsi que tout changement relatif au moment et au montant des flux de trésorerie futurs sous-jacents. Des modifications importantes de la situation financière pourraient survenir en raison de changements aux hypothèses importantes qui sous-tendent cette estimation, susceptibles de se produire par suite des hypothèses qui ont été révisées afin de tenir compte des informations historiques actualisées et de la conjoncture actuelle. Le coût de la mise hors service d'immobilisations comptabilisé à l'actif est amorti de la même

façon que l'actif connexe, et l'augmentation attribuable à la désactualisation est prise en compte dans les états consolidés du résultat net et du résultat global comme une composante des coûts de financement.

- Cette estimation comptable concerne la composante provisions au titre des obligations liées à la mise hors service d'immobilisations du poste « Provisions » de nos états consolidés de la situation financière, et cette composante comprenait environ 1 % du total du passif et des capitaux propres aux 31 décembre 2018 et 2017. Si les provisions au titre des obligations liées à la mise hors service d'immobilisations s'avéraient inadéquates, nous pourrions être tenus de comptabiliser une charge au poste « Achat de biens et services » dans l'avenir. La comptabilisation d'une charge relative à une provision inadéquate au titre des obligations liées à la mise hors service d'immobilisations se traduirait par des sorties de trésorerie aux alentours du moment où l'obligation liée à la mise hors service d'immobilisations est acquittée.

Provisions au titre des regroupements d'entreprises

Provisions au titre des options de vente position vendeur

- En ce qui a trait à certaines acquisitions d'entreprises, nous avons établi des provisions au titre des options de vente position vendeur à l'égard de participations ne donnant pas le contrôle. Nous fournissons des options de vente position vendeur aux actionnaires vendeurs restants, en vertu desquelles ils pourraient vendre les participations ne donnant pas le contrôle résiduelles à une date donnée ou après cette date. La juste valeur à la date d'acquisition des actions faisant l'objet des options de vente détenues par les actionnaires ne détenant pas le contrôle est comptabilisée à titre de provision.
- Au moins une fois par année, les provisions au titre des options de vente position vendeur sont évaluées et révisées au besoin. Ces provisions ont été déterminées en fonction de la valeur actualisée nette des résultats futurs estimés; les estimations des résultats futurs comportent un degré significatif d'incertitude étant donné la nécessité de formuler des hypothèses économiques clés en ce qui a trait à l'avenir. Il est raisonnablement probable que le montant des provisions au titre des options de vente position vendeur varie d'une période à l'autre, en raison des variations de l'estimation des résultats futurs et des fluctuations des taux de change.
- Cette estimation comptable concerne la composante provisions au titre des options de vente position vendeur à l'égard de participations ne donnant pas le contrôle du poste « Provisions » de nos états consolidés de la situation financière, et cette composante représentait environ 1 % du total du passif et des capitaux propres au 31 décembre 2018 (2017 – moins de 1 %). Si les provisions au titre des options de vente position vendeur s'avéraient inadéquates, nous pourrions être tenus de comptabiliser une charge au poste « Produits d'exploitation » dans l'avenir. Une telle charge entraînerait des sorties de trésorerie autour du moment auquel les options de vente position vendeur sont exercées.

Placements

Recouvrabilité des placements à long terme

- Nous évaluons la recouvrabilité de nos placements à long terme sur une base régulière et récurrente. La recouvrabilité des placements se fonde sur un processus de détermination tenant compte des attentes relatives au rendement futur des placements et de la comparaison des résultats historiques et des attentes précédentes.
- Les principales hypothèses qui sous-tendent la recouvrabilité des placements à long terme ont trait à la réalisation de flux de trésorerie futurs et d'attentes liées aux activités d'exploitation. Notre estimation de la recouvrabilité des placements à long terme pourrait varier d'une période à l'autre, en raison de la nature récurrente de l'évaluation de la recouvrabilité et de la nature des placements à long terme (nous n'exerçons aucun contrôle sur les entreprises détenues).

- Les placements sont inscrits au poste « Autres actifs à long terme » des états consolidés de la situation financière, qui représentait environ 3 % du total de l'actif au 31 décembre 2018 (2017 – 2 %). Si la correction de valeur pour recouvrabilité des placements à long terme s'avérait inadéquate, nous pourrions subir une hausse de la charge imputée au poste « Autre bénéficiaire d'exploitation » dans l'avenir. La correction de valeur pour recouvrabilité des placements à long terme ne donne pas lieu à des sorties de trésorerie. Lorsqu'il y a des indications claires et objectives de l'augmentation de la juste valeur d'un placement découlant soit de la vente récente d'actions par un autre investisseur existant, soit de l'injection de fonds dans l'entité par un nouvel investisseur ou par un investisseur existant, nous comptabilisons l'augmentation après impôt de la valeur dans les autres éléments du résultat global (variation de la juste valeur latente des actifs financiers disponibles à la vente).

Débiteurs

Généralités

- Lorsque nous déterminons la correction de valeur pour créances douteuses, nous tenons compte du secteur d'activité d'où proviennent les débiteurs, nous procédons à une analyse statistique des tendances du portefeuille en matière de défaut et nous déterminons des comptes précis.
- Ces estimations comptables concernent le poste « Débiteurs » figurant dans nos états consolidés de la situation financière, qui constituait environ 5 % du total de l'actif aux 31 décembre 2018 et 2017. Si les résultats futurs diffèrent de façon défavorable de nos meilleures estimations relatives à la juste valeur des flux de trésorerie résiduels et de la correction de valeur pour créances douteuses, nous pourrions enregistrer une hausse de la charge au titre des créances douteuses dans l'avenir. Une telle charge au titre des créances douteuses ne donne pas lieu en soi à des sorties de trésorerie.

Correction de valeur pour créances douteuses

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

Actifs sur contrat

Généralités

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

Correction de valeur pour perte de valeur

- Ces estimations comptables ont trait aux montants inscrits au poste « Actifs sur contrats » de nos états consolidés de la situation financière, qui représentaient environ 4 % du total de l'actif aux 31 décembre 2018 et 2017. Si les résultats futurs diffèrent de façon défavorable de nos meilleures estimations relatives à la juste valeur des flux de trésorerie résiduels et de la correction de valeur pour perte de valeur des actifs sur contrat, nous pourrions enregistrer une hausse de la correction de valeur pour perte de valeur des contrats à l'encontre des actifs sur contrat dans l'avenir. Une telle correction de valeur pour perte de valeur ne donne pas lieu en soi à des sorties de trésorerie.

Stocks

Correction de valeur pour désuétude des stocks

- Nous calculons notre correction de valeur pour désuétude des stocks en fonction du taux de rotation des stocks prévu, du classement chronologique des stocks et des attentes actuelles et futures relatives à la gamme de produits.
- Les hypothèses qui sous-tendent la correction de valeur pour désuétude des stocks comprennent les tendances en matière de ventes futures et la gamme de produits, ainsi que les besoins prévus au titre des stocks et la composition des stocks requis pour appuyer ces ventes futures. Notre estimation de la correction de valeur pour désuétude de nos stocks pourrait varier considérablement d'une période à l'autre, en raison des changements apportés à la gamme de produits et du degré d'acceptation par le consommateur de ces produits.
- Cette estimation comptable concerne le poste « Stocks » figurant dans nos états consolidés de la situation financière, qui constituait environ 1 % du total de l'actif aux 31 décembre 2018 et 2017. Si la correction de valeur pour désuétude des stocks s'avérait inadéquate, nous pourrions devoir engager une charge au poste « Achat de biens et services » dans l'avenir. La correction de valeur pour désuétude des stocks ne donne pas lieu à des sorties de trésorerie.

8.2 Faits nouveaux concernant les méthodes comptables

IFRS 9, Instruments financiers

IFRS 9, *Instruments financiers*, s'applique aux exercices ouverts à compter du 1^{er} janvier 2018, avec une application rétrospective. La nouvelle norme comprend un modèle de classement et d'évaluation des instruments financiers, un modèle unique et prospectif de dépréciation fondé sur les pertes attendues et une approche remaniée de la comptabilité de couverture. À l'heure actuelle, l'application rétrospective de la norme n'a aucune incidence significative sur notre performance financière ni sur notre situation financière.

IFRS 15, Produits des activités ordinaires tirés de contrats conclus avec des clients

IFRS 15, *Produits des activités ordinaires tirés de contrats conclus avec des clients*, s'applique aux exercices ouverts à compter du 1^{er} janvier 2018. L'International Accounting Standards Board et le Financial Accounting Standards Board des États-Unis ont collaboré à ce projet conjoint ayant pour objectif de clarifier les principes relatifs à la comptabilisation des produits. La nouvelle norme a été publiée en mai 2014 et remplace les normes et interprétations existantes, y compris IAS 18, *Produits des activités ordinaires*. Nous avons appliqué la norme de manière rétrospective aux périodes de présentation de l'information financière précédentes, sous réserve des mesures de simplification permises et choisies.

L'incidence de la nouvelle norme et le caractère significatif de cette incidence seront différents pour chaque secteur et chaque entité; l'incidence de l'application rétrospective de cette norme est décrite à la *note 2 c)* des états financiers consolidés. Tout comme c'est le cas pour de nombreuses autres entreprises de télécommunications, l'application de la norme a une incidence significative pour notre société, principalement en ce qui a trait au moment auquel les produits doivent être comptabilisés, au classement des produits, à la comptabilisation à l'actif des coûts d'obtention d'un contrat avec un client, et à la comptabilisation à l'actif des coûts liés à l'exécution d'un contrat (tels qu'ils sont définis par la nouvelle norme).

Moment auquel les produits doivent être comptabilisés et classement des produits

Le moment auquel nos produits doivent être comptabilisés et le classement des produits selon qu'ils sont tirés des services ou de l'équipement sont touchés, puisque la méthode actuelle du plafond que nous étions tenus d'appliquer auparavant en vertu des principes comptables généralement reconnus n'a plus d'incidence sur la répartition de la contrepartie dans des arrangements à éléments multiples (des solutions pour nos clients pouvant nécessiter la prestation de plusieurs services et la fourniture de plusieurs produits à des moments différents ou au cours de périodes différentes).

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

Nous avons appliqué la nouvelle norme de manière rétrospective, sous réserve de décisions connexes relatives aux dispositions transitoires et aux mesures de simplification permises. L'actif sur contrat initialement comptabilisé lors de la transition à la nouvelle norme correspond aux produits qui ne seront pas, et n'ont pas été reflétés, à quelque moment que ce soit, dans nos résultats d'exploitation périodiques, mais qui l'auraient été sans la transition à la nouvelle norme. L'incidence de ce devancement de la comptabilisation des produits devrait être en partie atténuée par l'effet composé du cycle continu des passations, des échéances et des expirations de millions de contrats pluriannuels conclus avec nos clients.

Coûts d'acquisition du contrat; coûts liés à l'exécution du contrat – moment auquel les coûts doivent être comptabilisés

De même, l'évaluation, sur la durée d'un contrat, du total des coûts d'acquisition du contrat et des coûts liés à l'exécution du contrat n'est pas touchée par la nouvelle norme, mais cette dernière a une incidence sur le moment auquel les coûts doivent être comptabilisés. La nouvelle norme fait en sorte que les coûts d'acquisition du contrat et les coûts liés à l'exécution du contrat, s'ils sont significatifs, seront comptabilisés à l'actif et subséquemment passés en charges sur la durée du contrat, sur une base rationnelle et systématique, conformément au mode de transfert des biens ou services auxquels l'actif est associé. Bien que les facteurs économiques sous-jacents liés aux transactions demeurent les mêmes, au cours des périodes de croissance soutenue du nombre de nouvelles connexions d'abonnés, en supposant des coûts comparables d'acquisition et d'exécution du contrat par appareil, les mesures de la rentabilité absolues sembleraient plus élevées que celles déterminées selon notre pratique précédente, qui consistait à comptabiliser en charges ces coûts immédiatement.

Mise en œuvre

Nos activités et les systèmes connexes sont complexes, et notre comptabilisation de millions de contrats pluriannuels conclus avec nos clients a été touchée. Fait important, en vue de mettre en œuvre les nouvelles méthodes comptables, il a été nécessaire de compiler davantage de données historiques sur les millions de contrats pluriannuels existants aux fins de la transition à la nouvelle norme.

Après avoir consacré temps et efforts durant plusieurs années, nous avons élaboré les méthodes comptables, les estimations, les jugements et les processus visant à assurer la transition à la nouvelle norme. Au moment de la mise en œuvre de ces éléments, qui comprenaient les exigences supplémentaires critiques liées à nos systèmes informatiques, nous avons achevé la compilation supplémentaire de données historiques, ainsi que la prise en compte connexe de ces données, étapes qui sont toutes nécessaires pour adopter la nouvelle norme.

Nous utilisons les mesures de simplification suivantes prévues aux termes de la nouvelle norme et aux fins de la transition :

- Aucun retraitement des contrats conclus au 1^{er} janvier 2017 ou avant.
- Aucun retraitement des contrats modifiés avant le 1^{er} janvier 2017.

L'incidence globale de l'ensemble de ces modifications sera reflétée au moment de déterminer les obligations de prestation remplies et les obligations de prestation non remplies de même que les prix de transaction devant être répartis entre ces obligations, et au moment de déterminer les prix de transaction.

- Aucune information ne sera fournie relativement aux prix de transaction globaux répartis entre les obligations de prestation résiduelles non remplies, ou remplies partiellement, pour toutes les périodes closes avant le 1^{er} janvier 2018.

IFRS 16, Contrats de location

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

Cette nouvelle norme aura surtout comme incidence que la valeur actualisée des paiements futurs inévitables aux termes des contrats de location sera initialement comptabilisée par le preneur à l'état de la situation financière à titre d'actifs et de passifs au titre du droit d'utilisation liés aux contrats, y compris pour la plupart des contrats qui seraient actuellement comptabilisés comme des contrats de location simple. Les contrats ayant une durée de 12 mois ou moins et les contrats pour lesquels l'actif a une faible valeur peuvent tous deux être exemptés.

La nouvelle norme n'aura pas d'incidence sur l'évaluation du total des charges liées aux contrats de location sur la durée du contrat. Cependant, elle donnera lieu à une accélération de la comptabilisation de ces charges pour les contrats qui seraient actuellement comptabilisés comme des contrats de location simple. L'International Accounting Standards Board s'attend à ce que cette incidence soit atténuée pour un preneur qui possède un portefeuille de contrats de location assortis de dates d'expiration et de durées diverses, et nous nous attendons à ce que la norme nous touche de façon similaire. La présentation dans l'état du résultat net et du résultat global exigée par la nouvelle norme donnera lieu à la présentation de la plupart des charges liées aux contrats non exécutoires à titre d'amortissement d'actifs au titre du droit d'utilisation liés aux contrats et de coûts de financement découlant des passifs liés aux contrats, plutôt qu'à titre d'achat de biens et services (les charges

liées aux contrats exécutoires demeureront inscrites à titre d'achat de biens et services), et le bénéfice d'exploitation présenté sera en conséquence plus élevé en vertu de la nouvelle norme.

En comparaison des résultats obtenus en appliquant la norme actuelle, les flux de trésorerie réels ne seront pas touchés, mais le tableau des flux de trésorerie présenté par le preneur reflétera les hausses des flux de trésorerie liés aux activités d'exploitation, neutralisées par des diminutions correspondantes des flux de trésorerie liés aux activités de financement. Cette incidence est attribuable à la présentation des paiements de la composante « capital » des contrats de location qui seraient actuellement comptabilisés en tant que contrats de location simple comme une utilisation de flux de trésorerie des activités de financement en vertu de la nouvelle norme.

Nous appliquerons la nouvelle norme de manière rétrospective, et comptabiliserons l'incidence cumulative de l'application initiale de la nouvelle norme à la date d'application initiale, soit le 1^{er} janvier 2019, sous réserve des mesures de simplification permises et choisies. Une telle méthode d'application n'entraînerait pas d'ajustement rétrospectif des montants présentés pour les exercices antérieurs à l'exercice 2019. La nature de la méthode de transition choisie fait en sorte que les contrats de location au 1^{er} janvier 2019 et les taux d'actualisation déterminés en même temps serviront de base au calcul des effets cumulatifs comptabilisés à cette date.

Mise en œuvre

À titre de mesure de simplification transitoire permise par la nouvelle norme, nous ne réexaminerons pas les contrats pour voir s'ils sont ou s'ils contiennent des contrats de location au 1^{er} janvier 2019, en appliquant les critères prévus par la nouvelle norme; au 1^{er} janvier 2019, seuls les contrats qui avaient auparavant été identifiés comme des contrats de location en vertu d'IAS 17, *Contrats de location*, et d'IFRIC 4, *Déterminer si un accord contient un contrat de location*, seront pris en compte dans le cadre de la transition à la nouvelle norme. Seuls les contrats conclus (ou modifiés) après le 1^{er} janvier 2019 seront réexaminés pour voir s'ils sont ou s'ils contiennent des contrats de location, en appliquant les critères prévus par la nouvelle norme.

IFRS 3, Regroupements d'entreprises

En octobre 2018, l'International Accounting Standards Board a modifié IFRS 3, *Regroupements d'entreprises*, afin de préciser si une transaction d'acquisition donne lieu à l'acquisition d'un actif ou à l'acquisition d'une entreprise. Les modifications s'appliquent aux transactions d'acquisition effectuées le 1^{er} janvier 2020 ou après cette date, mais leur application anticipée est permise. La norme modifiée prévoit une définition plus restreinte de ce qu'est une entreprise, ce qui pourrait donner lieu à la comptabilisation d'un moins grand nombre de regroupements d'entreprises, par rapport à ce qui se produit en vertu de la norme actuelle; en conséquence, les montants qui auraient pu être comptabilisés à titre de goodwill dans le cadre d'un regroupement d'entreprises en vertu de la norme actuelle pourraient maintenant être comptabilisés à titre d'affectations aux actifs identifiables nets acquis en vertu de la norme modifiée (et l'incidence connexe sur les résultats d'exploitation d'une entité serait différente de l'incidence découlant de la comptabilisation d'un goodwill). Nous évaluons actuellement l'incidence et les dispositions transitoires de la norme modifiée; toutefois, nous prévoyons appliquer la norme de manière prospective à compter du 1^{er} janvier 2020. L'incidence, le cas échéant, de la norme modifiée sur notre performance financière et sur l'information à fournir dépendra des faits et circonstances liés à toutes transactions d'acquisition futures.

Autres normes publiées

Les autres normes publiées qui s'appliquent aux périodes ouvertes à compter du 1^{er} janvier 2019 ne devraient pas avoir d'incidence importante sur notre performance financière ou sur les informations à fournir.

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

9.1 Industrie des télécommunications en 2018

Nous estimons que les produits de l'industrie canadienne des télécommunications (en incluant les produits tirés des services de télévision, mais en excluant ceux tirés des médias) se sont établis à environ 63 milliards de dollars en 2018, en hausse d'environ 4 %. Les services mobiles et les services de transmission de données sont demeurés les facteurs de croissance de l'industrie. Les habitudes de communication et d'utilisation de données des consommateurs ont continué de refléter une préférence marquée pour les applications riches en données et pour les téléphones intelligents à forte concentration de données et les tablettes.

TELUS a généré des produits de 14,4 milliards de dollars, soit environ 23 % des produits de l'industrie des télécommunications. Les produits et services mobiles ont représenté 57 % du total de nos produits. En ce qui a trait à nos services filaires, la croissance de l'accès à Internet haute vitesse, des services de transmission de données améliorés, des services de télévision, des solutions de soins de santé, de solutions de services à la clientèle et aux entreprises, et des services de sécurité résidentielle et d'entreprise a largement neutralisé la baisse de la demande visant les anciens services.

Services mobiles

D'après les résultats publiés et les estimations, l'industrie des services mobiles au Canada a affiché une croissance des produits tirés des services de réseau d'environ 4,2 % et une croissance du BAIIA ajusté d'environ 7,3 % en 2018. La croissance des produits tirés des services de réseau mobile de TELUS s'est établie à 2,7 %, et la croissance du BAIIA ajusté du secteur des services mobiles de TELUS s'est établie à 5,3 %.

Nous estimons que le nombre de nouveaux abonnés de l'industrie canadienne des services mobiles en 2018 s'est chiffré à environ 1,5 million, comparativement à environ 1,3 million de nouveaux abonnés en 2017. Cette hausse est notamment attribuable à l'immigration et à la croissance de la population, à la tendance quant à l'utilisation de multiples appareils, y compris les tablettes, à la fonctionnalité accrue des applications de données et des applications connexes; ainsi qu'à l'adoption d'appareils et services mobiles, tant chez les générations plus jeunes que plus âgées. Le taux de pénétration lié aux services mobiles a augmenté pour s'établir à environ 89 % au Canada, et ce taux devrait continuer de s'accroître en 2019. En comparaison, le taux de pénétration lié aux services mobiles aux États-Unis est de plus de 100 %, et il est encore plus élevé en Europe et en Asie, ce qui suggère un potentiel de croissance continue au Canada.

En 2018, le marché des services mobiles s'est de nouveau caractérisé par un niveau élevé des activités de rétention et d'acquisition d'abonnés ainsi que par les coûts élevés connexes liés au financement des appareils en vertu des contrats d'une durée de deux ans, par l'intensification de la concurrence, ainsi que par l'adoption continue de téléphones intelligents centrés sur les données à valeur plus élevée. La croissance du montant facturé mensuel moyen par appareil d'abonné (« MFMAA ») combiné s'est atténuée, en raison de l'utilisation réduite de données facturables et de l'affectation de quantités de données plus importantes tenant aux pressions concurrentielles, ainsi que d'autres facteurs modérateurs tels que la popularité des forfaits de partage de données, la fréquence accrue des avis d'utilisation de données conviviaux aux clients, et l'évolution des préférences des clients en faveur d'appareils mobiles non traditionnels. Ces facteurs ont été neutralisés par la solide croissance continue du nombre de clients et par l'utilisation globale croissante des données, y compris le choix par les clients de forfaits assortis de tarifs plus élevés avec lots de données plus importants sur des téléphones intelligents ayant une valeur élevée, ainsi que la plus grande proportion d'abonnés aux services postpayés.

Bien que nous ayons prévu la tendance générale à l'égard d'une croissance du MFMAA plus modérée, par rapport aux exercices précédents, nous continuons de faire preuve de diligence afin de mieux monétiser la forte croissance

des services de transmission de données tout en offrant en parallèle à nos clients une solide proposition en matière de rapport qualité-prix. À cette fin, nous nous concentrons intensément sur une croissance de nos clients générant des marges élevées et sur une solide performance au chapitre du MFMAA en assurant la mise en œuvre continue stratégique de nos activités liées au branchement de téléphones intelligents haut de gamme, lesquelles visent notamment à favoriser l'utilisation de services de transmission de données à valeur plus élevée et de forfaits de partage de données. Nous axons également nos efforts sur les autres moyens d'action mis à notre disposition dans un contexte se caractérisant par un ralentissement de la croissance du MFMAA, de manière à assurer la réalisation continue des objectifs de croissance du BAIIA du secteur des services mobiles, notamment :

- Continuer de stimuler la croissance des volumes par l'entremise de branchements de qualité élevée reposant sur la forte croissance continue de l'industrie.
- Chercher de nouvelles sources de produits tirés des services mobiles, telles que l'Internet des objets (« IdO ») ou l'Internet multidimensionnel, les produits Machine à Machine (« M2M ») et les applications de sécurité.
- Explorer et mettre en place de nouvelles stratégies de distribution comportant des caractéristiques économiques connexes attrayantes.
- Chercher des occasions d'offrir des forfaits Ensemble pratique dans le cadre de nos services mobiles et filaires, de manière à obtenir de meilleures économies de gamme et à améliorer les produits sur la durée de l'appareil par client.
- Favoriser une meilleure croissance des services d'itinérance en encourageant davantage nos clients voyageant à l'étranger à utiliser l'option Voyagez Connecté^{MD}, qui couvre maintenant plus de 125 pays, et en mettant en place des occasions d'offrir des services d'itinérance aux clients qui voyagent au Canada.
- Travailler sans relâche afin d'accroître l'efficacité du flux des produits vers le BAIIA et du flux du MFMAA vers la marge mensuelle moyenne par appareil d'abonné (« MFMAA »), de manière à renforcer et à améliorer nos marges d'exploitation, y compris la rationalisation de la structure organisationnelle et de gestion que nous avons mise en œuvre au second semestre de 2018.

L'industrie canadienne des services mobiles demeure très concurrentielle et hautement capitalistique, et les entreprises de télécommunications continuent d'accroître et d'améliorer leurs réseaux mobiles à large bande, et d'investir considérablement dans le spectre.

Services filaires

Le nombre estimatif d'abonnés des services de téléphonie offerts par les quatre principaux câblodistributeurs au Canada se chiffrait à environ 3,8 millions à la fin de 2018. Ce nombre représente une part d'environ 42,2 % du marché des consommateurs au pays, en hausse par rapport à environ 41,5 % en 2017. De plus, d'autres concurrents non-proprétaires d'installations offrent des services VoIP locaux et interurbains sur Internet et revendent des solutions d'accès Internet haute vitesse. Cette concurrence, conjuguée au remplacement de la technologie par les services mobiles, continue de donner lieu à l'augmentation de la perte du nombre de lignes résidentielles d'accès à notre réseau et à la baisse connexe des produits tirés des services locaux et interurbains, tel qu'il était prévu.

Bien que le marché des services Internet haute vitesse pour les consommateurs soit de plus en plus établi, avec un taux de pénétration d'environ 86 % dans l'ouest du Canada et de 85 % au Canada, on s'attend à ce que le nombre d'abonnés continue d'augmenter au cours des prochaines années. Le nombre estimatif d'abonnés aux services Internet offerts par les quatre principaux câblodistributeurs s'élevait à 6,9 millions à la fin de 2018 (part de marché de 50 %), en hausse de 3 % par rapport à environ 6,7 millions à la fin de 2017. Le nombre d'abonnés aux services Internet offerts par les sociétés de télécommunications est d'environ 6,7 millions (part de marché de 49 %), en hausse de 4 % par rapport à environ 6,5 millions à la fin de 2017. Nous continuons d'afficher des gains modestes au chapitre des parts de marché, en raison de l'élargissement de notre infrastructure à fibres optiques, ainsi que de l'incidence favorable de l'accroissement du nombre d'abonnés découlant de notre service TELUS TV fondé sur la technologie IP.

Bien que les Canadiens regardent encore la télé conventionnelle, les plateformes numériques jouent un rôle de plus en plus important dans l'industrie de la radiodiffusion. Des services de vidéo en ligne populaires fournissent aux Canadiens un plus grand choix quant à l'emplacement et au moment où ils peuvent accéder au contenu vidéo ainsi qu'à la façon dont ils peuvent accéder à ce contenu. Les fournisseurs canadiens offrant des services TV sur IP ont vu leur nombre estimatif d'abonnés augmenter de 6 % en 2018, portant à 2,8 millions le nombre d'abonnés. Cette croissance tient à la couverture accrue des réseaux, à la prestation de services différenciés améliorés ainsi qu'aux campagnes de marketing et aux promotions axées sur les services TV sur IP. En dépit de cette croissance des services TV sur IP, le taux de pénétration combiné des services de câblodistribution et du service de télévision par satellite auprès des abonnés a diminué. Nous estimons que les quatre principaux câblodistributeurs ont environ 5,6 millions d'abonnés aux services de télévision, ce qui représente une part de marché de 51 %, soit un résultat en baisse légèrement par rapport à 52 % à la fin de 2017. Le nombre résiduel d'abonnés au sein de l'industrie est desservi par des fournisseurs de services de télévision par satellite ainsi que par des fournisseurs régionaux.

En 2018, Rogers a lancé Ignite TV en Ontario, un service de télévision fondé sur la plateforme X1 de Comcast, et Québecor a annoncé qu'elle compte lancer Helix, un service qui est également basé sur cette plateforme, en 2019. Notre plateforme Télé OPTIK sur IP continue de nous procurer de nombreux avantages pour notre leadership en matière de service par rapport à cette plateforme de câblodistribution, y compris : la flexibilité des tarifs, les forfaits et les ensembles offerts à tous les clients; la clarté et la qualité des images; la profondeur et l'étendue du contenu, et les diverses façons dont les clients peuvent accéder au contenu, notamment les décodeurs sans fil, la fonction Rejouer de la télé, les ENP d'une capacité accrue et l'appli Télé OPTIK, qui comporte plus du double des chaînes télé en direct au foyer ou à emporter par rapport à notre câblodistributeur concurrent. Fait notable, nous sommes le seul fournisseur de services de télévision au Canada qui offre des chaînes en direct 4K HDR et des films sur demande 4K HDR, y compris les plus récentes superproductions d'Hollywood ainsi que les films et séries de Netflix les plus récents (Netflix ayant d'ailleurs classé TELUS au premier rang des réseaux au chapitre de la diffusion en continu de la programmation de Netflix au Canada en novembre et en décembre 2018, selon l'indice ISP Speed de Netflix concernant les fournisseurs de services Internet canadiens pour novembre et décembre 2018), de même que du contenu sportif 4K, plus de contenu HD, plus de contenu sur demande, et plus de contenu fondé sur les services par contournement par l'entremise de Netflix, de YouTube, des conférences TED et de l'Office national du film du Canada; nous occupons également la position de chef de file au chapitre du contenu multiculturel dans l'ouest du Canada.

Les fournisseurs de services de télécommunications nationaux continuent d'acquiescer et de développer autrement des capacités au chapitre de la sécurité résidentielle. Au premier trimestre de 2018, TELUS a acquis l'ensemble des clients, des actifs et des activités d'AlarmForce Industries Inc., en Colombie-Britannique, en Alberta et en Saskatchewan. Également, au cours de 2018, nous avons effectué d'autres acquisitions de moindre envergure dans le domaine de la sécurité résidentielle et d'entreprise. Ces acquisitions ont pour objet d'accroître nos occasions d'offrir des solutions groupées attrayantes et elles assurent l'évolution de notre stratégie Maison branchée tout en accélérant notre entrée sur le marché des solutions pour maison intelligente.

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

Services mobiles

La croissance des services mobiles continue d'être stimulée par la hausse en matière d'utilisation des données et d'adoption des services, notamment les téléphones intelligents à valeur plus élevée, les forfaits famille de partage de données et les tablettes, ainsi que la croissance relative aux appareils lD0 et MÀM. De plus, les consommateurs continuent de remplacer leurs services d'accès filaire par des services d'accès mobile et des services de transmission de données connexes. Ces tendances devraient continuer de stimuler l'accroissement de la demande à l'égard des services mobiles de transmission de données dans un avenir prévisible. La croissance du MFMAA au sein de l'industrie devrait se poursuivre, quoique à un rythme plus lent par rapport au rythme enregistré au cours des dernières années.

Bien que la technologie LTE et la technologie LTE-A augmentent les vitesses de téléchargement, favorisent l'utilisation de données et améliorent l'expérience client, la croissance du trafic de données pose des défis pour les technologies d'accès sans fil. (Se reporter à « La forte demande visant les services de transmission de données pose un défi pour les réseaux mobiles, et elle pourrait entraîner une hausse des coûts liés à la prestation de ces services », à la rubrique 10.4, « Technologie ».) Afin de mieux gérer ce trafic de données, les fournisseurs canadiens continuent d'assurer l'évolution de leurs réseaux. Innovation, Sciences et Développement économique Canada (« ISDE ») a annoncé la tenue, en mars 2019, d'enchères visant le spectre dans la bande de fréquence de 600 MHz, y compris le spectre réservé aux entreprises qui ne sont pas des entreprises titulaires, ainsi que la tenue d'autres enchères de spectre en 2020 et en 2021.

Les technologies MÀM et lD0 permettent le branchement d'appareils à distance capables de communiquer au moyen de technologies mobiles, ce qui permet l'échange d'informations et de processus de partage. Des plateformes et réseaux évolués sont déjà en place dans des secteurs tels que ceux des soins de santé, des services publics, de l'agriculture et de la gestion des parcs automobiles, et le déploiement de ces technologies se poursuit dans d'autres secteurs, y compris ceux de l'assurance automobile, de la vente au détail, des services d'alimentation et des services publics aux consommateurs. Ces industries et d'autres industries comptent tirer parti de l'ld0 et d'autres applications pour générer de la valeur de leurs connexions. L'ld0 représente une importante occasion de croissance pour les produits et services mobiles en termes de connectivité sécurisée, de valeur pour les clients et d'efficacité. Bien que les applications MÀM génèrent habituellement des produits mensuels moyens par appareil d'abonné (« PMAA ») moins élevés, elles ont tendance à générer des volumes élevés de services, et les coûts de financement sont bas ou non existants, ce qui favorise à la fois la croissance des produits et les marges.

La technologie 5G a commencé à jouer un rôle prépondérant dans l'évolution et l'innovation des technologies à l'échelle mondiale, et elle constitue une importante composante des efforts déployés par le Canada et par TELUS afin de combler davantage le fossé numérique et de brancher les populations rurales canadiennes. Les investissements dans la technologie 5G favoriseront une réduction des dépenses d'investissement en nous permettant d'offrir des services Internet haute vitesse sur les réseaux mobiles dans les régions moins urbaines, et se traduiront également par de plus importantes économies, ainsi que par des services innovateurs en matière d'automatisation industrielle, de transport et de télétravail. Reposant sur des vitesses considérablement plus rapides, sur des temps d'attente moins élevés, sur une fiabilité accrue et sur des facteurs économiques attrayants, la technologie 5G permettra une foule de nouvelles applications : relativement aux industries, cette technologie permettra les opérations à distance, le contrôle industriel et l'automatisation de la fabrication; relativement aux consommateurs, elle permettra la domotique, les véhicules autonomes ainsi que la connectivité résidentielle mobile à l'aide de vitesses comparables à celles des technologies d'accès filaire; relativement aux soins de santé, elle permettra des solutions convergentes pour les hôpitaux, les cliniques et la télésurveillance des patients. La technologie 5G est essentielle à l'avenir numérique du Canada et elle devrait engendrer de l'innovation, une croissance et une productivité considérables. La technologie mobile 5G permet de prendre en charge des vitesses jusqu'à 100 fois supérieures à celles de la technologie 4G actuelle.

Permettre aux Canadiens de bénéficier d'une expérience 5G solide et fiable nécessitera des bandes du spectre pour les services sans fil supplémentaires afin de prendre en charge les besoins d'une base diversifiée d'abonnés. Le spectre de bande basse, tel que le spectre dans la bande de fréquence 600 MHz qui fera l'objet d'enchères qu'ISDE prévoit tenir au début de 2019, est utile car il couvre de vastes régions et permet une bonne pénétration dans les immeubles, ce qui améliore par le fait même la couverture dans les régions urbaines et suburbaines. Ce spectre de bande basse jouera un rôle vital dans l'offre de la technologie 5G aux Canadiens et, à ce titre, il constitue une ressource importante pour le Canada à mesure que les exploitants de services mobiles déploient la technologie 5G dans les régions rurales. Le spectre à large bande, tel que le spectre des ondes millimétriques, est utile car il permet la prise en charge de vitesses pouvant être 100 fois supérieures à celle du spectre dans la bande de fréquence de 600 MHz; ce spectre n'offre toutefois pas les mêmes caractéristiques au chapitre de la couverture qui permettent une bonne pénétration dans les immeubles. Ce spectre à large bande et les

vitesse de connexion plus rapides qui y sont associées permettront d'ouvrir la voie à de nouvelles technologies telles que la réalité virtuelle et augmentée. Selon les essais effectués, la technologie des ondes millimétriques fournit l'expérience 5G la plus riche qui soit, quoique dans un environnement localisé. Le spectre dans la bande de fréquence de 3,5 GHz revêt un caractère important pour l'écosystème 5G, car il permet la prise en charge des caractéristiques de couverture du spectre de bande basse et des caractéristiques de vitesse du spectre des ondes millimétriques, les vitesses pouvant être atteintes étant toutefois légèrement moins élevées. Ce spectre fera partie intégrante de la prestation de services de communications comportant de courts temps d'attente, y compris les services de surveillance autonome et la communication véhicule-tout. Selon les essais effectués, la bande de fréquence de 3,5 GHz est essentielle à l'élargissement de la couverture 5G. Se reporter à la rubrique 9.4, « *Faits nouveaux en matière de réglementation et instances réglementaires concernant l'industrie des télécommunications* », pour de plus amples renseignements sur les prochaines enchères de spectre.

Services filaires

On s'attend à ce que le marché traditionnel des services filaires de télécommunications demeure hautement concurrentiel en 2019, car les produits tirés des services de transmission de la voix existants générant des marges plus élevées continuent de diminuer en raison du remplacement de la technologie en faveur, notamment, du vaste déploiement du service Internet à plus haute vitesse, des services de courriel et de messagerie et des réseaux sociaux qui se substituent aux services de transmission de la voix, ainsi que de la croissance des services mobiles et des services VoIP. Dans les régions de la Colombie-Britannique et de l'Alberta où nous sommes l'entreprise titulaire, nous estimons que 48 % des foyers n'avaient plus de ligne fixe et que 29 % des foyers n'étaient plus abonnés à un service de télédiffusion en 2018. Bien que nous soyons un fournisseur clé de ces services de remplacement, la diminution des services existants se poursuit, comme prévu, quoique les pertes de lignes d'accès au réseau aient considérablement diminué en 2018. Notre stratégie de longue date en matière de croissance demeure axée sur les capacités du secteur des services mobiles, ainsi que sur les capacités du secteur des services filaires en matière de services de transmission de données et de services IP.

La popularité du service Multitélé et du service de contenu sur demande, particulièrement en ce qui a trait à leur utilisation sur les appareils mobiles, devrait continuer sur sa lancée en raison du fait que les consommateurs adoptent des services leur permettant de regarder du contenu sur plusieurs écrans. Les fournisseurs de contenu multimédia en continu poursuivent l'amélioration de leurs services en continu par contournement afin de se livrer concurrence pour acquérir une part du marché des téléspectateurs, en réponse aux habitudes d'écoute et à la demande changeantes des consommateurs. Selon des études, 45 % des foyers au Canada étaient abonnés à Netflix à la fin de 2018. On s'attend au lancement d'autres services de télévision en continu au Canada au cours des prochaines années.

Les fournisseurs de services de télévision surveillent les faits nouveaux relatifs aux services de contournement et font évoluer leur contenu et leur stratégie de marché de manière à concurrencer ces services non traditionnels. Bell Média offre des services de contenu en continu par l'entremise du service Crave TV amélioré. Nous considérons que les services par contournement nous donnent une occasion d'accroître les capacités de nos services linéaires et de nos services sur demande, d'offrir à nos clients des options souples leur permettant de choisir le contenu qu'ils désirent regarder, et de stimuler l'utilisation accrue, par les abonnés, des technologies Internet haute vitesse et des technologies mobiles de TELUS. Nous continuons d'améliorer notre service Télé OPTIK en ajoutant du contenu et des capacités, y compris du contenu ultra-haute définition 4K, ainsi que du contenu multiculturel et des offres dans le cadre d'ententes de distribution avec Netflix et Crave TV, des fournisseurs de contenu par contournement. TELUS continue d'offrir le service Pik TV, un service de télévision par contournement attrayant, convivial, pratique et abordable qui permet aux clients d'accéder à du contenu en direct et à des services en continu tels que Netflix et YouTube à l'aide d'une boîte média qu'ils installent eux-mêmes, d'Apple TV, d'un navigateur Web ou d'applications mobiles Android ou iOS.

Les entreprises de télécommunications continuent d'investir considérablement dans les réseaux à large bande et plus particulièrement dans la fibre optique jusqu'aux locaux de l'abonné (« FTTP ») ou jusqu'au domicile (« FTTH ») en vue de maintenir et d'améliorer leur capacité de prendre en charge les

services IP améliorés ainsi que les vitesses à large bande plus élevées. Les câblodistributeurs continuent d'améliorer leurs réseaux de câbles au moyen du déploiement graduel de la plateforme DOCSIS3.1. Bien que cette plateforme permette d'accroître les vitesses à court terme et qu'elle soit rentable, elle n'offre pas les mêmes capacités évoluées que la technologie FTTP à plus long terme, telles que des vitesses de téléchargement et de téléversement symétriques élevées. À la fin de 2018, notre service Télé OPTIK couvrait plus de 3,1 millions de foyers et d'entreprises, dont environ 97 % ont accès à des vitesses pouvant atteindre au moins 50 Mbps, ce qui nous permet d'offrir une meilleure expérience client. De plus, à la fin de 2018, environ 1,89 million de foyers et d'entreprises avaient accès à notre infrastructure à fibres optiques, laquelle était offerte à 61 % des abonnés à nos services à large bande. L'évolution de la technologie mobile LTE et de notre vaste technologie d'accès LTE nous permet également de cibler des zones sous desservies et de leur offrir une solution mobile fixe, et la technologie 5G devrait considérablement accroître les occasions à cet égard.

En combinant les services de transmission de la voix locaux et interurbains filaires, l'accès aux services mobiles et aux services Internet haute vitesse de même que les services de divertissement, les entreprises de télécommunications peuvent centrer leurs efforts sur les offres de services groupés dans le but de se différencier de leurs concurrents, et offrent aux clients plus de souplesse et de choix sur des réseaux pouvant prendre en charge ces services en toute fiabilité. Nos investissements dans le réseau à large bande, y compris le déploiement de notre réseau à large bande FTTP, notre service Télé OPTIK différencié haut de gamme fondé sur la technologie IP et l'offre de services groupés intégrés, nous ont permis de continuer à rehausser notre position concurrentielle et le taux de rétention de la clientèle par rapport à notre principal concurrent câblodistributeur.

À mesure que l'industrie passe aux technologies mobiles 5G dans les années à venir, nous prévoyons que l'exercice de nos activités et la prestation de nos services se feront sur un réseau plus convergent. La distinction entre l'accès aux services filaires et l'accès aux services mobiles continuera de s'estomper à mesure qu'évoluera la façon dont nous fournissons des services aux clients et la façon dont les clients utilisent ces services. Tandis que l'élargissement de notre réseau à large bande se poursuit et que la technologie 5G commence à être commercialisée au cours des prochaines années, nous croyons pouvoir bénéficier de latitude dans notre choix du moyen le plus efficace d'assurer la prestation de services partout où nous sommes présents. Nous ne nous attendons pas à devoir déployer la fibre jusqu'à chaque domicile; nous croyons plutôt que nous aurons la possibilité d'offrir des services dans certaines régions s'inscrivant dans le cadre de notre couverture à large bande à l'aide des technologies mobiles 5G.

Capacités additionnelles du secteur des services filaires

Dans le marché des services d'affaires (entreprises et PME), la convergence des services TI et des services de télécommunications, qui est simplifiée par l'ubiquité du protocole Internet (« IP »), continue à façonner l'environnement concurrentiel, les fournisseurs de services non traditionnels rendant de plus en plus floues les frontières en matière de concurrence et de modèles d'affaires. Les câblodistributeurs continuent d'effectuer des investissements importants afin d'être plus concurrentiels dans le marché des PME, qui fait l'objet d'une vive lutte. Les entreprises de télécommunications telles que TELUS offrent des applications gérées en ligne qui tirent parti de leurs importants investissements dans les technologies FTTP, tandis que les fournisseurs de services TI intègrent la connectivité réseau à leurs logiciels exclusifs sous forme de services offerts. Bien que notre gamme de services aux clients interentreprises ait eu un effet dilutif sur le BAIIA en 2018, nous déployons beaucoup d'efforts afin de stabiliser ces services, d'enregistrer de nouveau une croissance de ces services et d'améliorer les marges au cours des prochaines années.

Le développement de plateformes IP combinant des solutions VoIP ainsi que des services de transmission de données et d'images vidéo crée des efficacités potentielles sur le plan des coûts qui contrebalancent, en partie, la perte des marges découlant de l'abandon des services existants en faveur de services IP. Il existe de nouveaux débouchés pour les solutions intégrées et les services d'impartition des processus d'affaires qui pourraient avoir un plus grand impact commercial que les services de télécommunications traditionnels. La question de la sécurité des données représente pour TELUS à la fois un défi et une occasion d'offrir à ses clients des solutions en matière de

sécurité des données. Les entreprises cherchent de plus en plus à créer un partenariat avec leur fournisseur de services de télécommunications afin de réaliser leurs objectifs commerciaux et de surmonter leurs défis, et d'élaborer des solutions infonuagiques adaptées à leurs besoins qui leur permettent de tirer parti des télécommunications d'une manière qu'elles n'auraient jamais cru possible il y a dix ans. L'infonuagique transforme la prestation de services en un modèle axé sur une connexion toujours active et sur « tout en tant que service », et une forte croissance est prévue dans ce domaine. TELUS offre les capacités de son Réseau intelligent permettant aux entreprises d'utiliser un réseau TI en tant que service sur Internet, doté d'une configuration miroir dans de multiples emplacements et fondé sur une plateforme libre-service qui réduit les cycles de déploiement et le recours à des spécialistes TI. Nos services de sécurité résidentielle et d'entreprise dans l'ouest du Canada sont optimisés par notre réseau à large bande et ils intègrent les appareils intelligents les plus récents, de manière à améliorer la vie des Canadiens.

Le secteur des soins de santé devrait être un secteur de croissance continue dans l'avenir, en raison du vieillissement de la population canadienne, de l'importance accrue accordée à la gestion des maladies chroniques, et des avantages potentiels de la technologie en matière d'efficacité et d'efficacité dans ce secteur. Nous tirons parti de notre réseau à large bande toujours plus vaste afin d'accroître la disponibilité, l'intégration et l'efficacité de nos outils et applications innovateurs au sein du principal écosystème des soins de santé, en vue de nous positionner de manière concurrentielle en prévision de la croissance future de ce secteur. Ces outils comprennent les dossiers de santé personnels qui facilitent l'autogestion des données sur les soins de santé, les ordonnances électroniques pouvant être validées en ligne par le médecin aux fins de l'assurance, ainsi que les appareils de suivi de la santé à domicile et la capture de données relativement à laquelle une surveillance est effectuée par le soignant. La numérisation des fonctions quotidiennes de l'écosystème des soins de santé, conjuguée à la connectivité du réseau à large bande, procure une plateforme ouverte capable de prendre en charge le développement et la livraison d'applications pour soins de santé encore plus évoluées. En 2018, nous avons mis en place notre service télésoins à domicile en Colombie-Britannique par suite du projet pilote couronné de succès dans cette province, lequel a démontré une réduction du nombre d'hospitalisations, une expérience positive des patients et une importante baisse des coûts. Espace Pharma de TELUS^{MD}, notre service de pharmacie en ligne qui aide les patients à gérer leurs ordonnances à l'aide de fonctions telles que les rappels de renouvellement d'ordonnance en ligne et les renouvellements automatiques, a permis aux patients de renouveler plus de quatre millions d'ordonnances en ligne en 2018. Notre acquisition de Groupe Santé Medisys Inc. nous permettra d'offrir des soins axés sur les employés, chaque clinique ayant accès à la gamme complète de solutions TELUS Santé, et nous donnera également d'autres occasions d'accroître nos services TELUS Santé.

TELUS International, notre fournisseur de services à la clientèle et aux entreprises et de services numériques à l'échelle mondiale, poursuit son expansion grâce à une croissance interne et à des acquisitions stratégiques (se reporter à la rubrique 1.3, « *Faits saillants de 2018* », pour de plus amples renseignements). TELUS International est un chef de file mondial en matière d'expérience client et conçoit, construit et offre des services numériques de prochaine génération pour certaines des entreprises technologiques les plus exigeantes, les plus averties et les plus perturbatrices dans le monde. TELUS Corporation est le plus important client de TELUS International. Depuis sa création aux Philippines il y a 13 ans, qui visait à prendre en charge les besoins croissants des clients de TELUS, TELUS International a connu une croissance exponentielle au chapitre de sa taille, de son champ d'activité et de sa diversité géographique, et elle offre aux clients une expérience client exceptionnelle à partir d'établissements situés en Amérique du Nord, en Amérique centrale, en Europe et en Asie. Plus particulièrement, l'acquisition de Xavient Information Systems, une société offrant des services-conseils en TI et des services logiciels de prochaine génération à l'échelle mondiale, accélère la capacité de TELUS International à accroître ses services de TI mondiaux, grâce à l'ajout de capacités évoluées de prochaine génération en matière de TI, de manière à offrir une gamme plus complète de services aux clients actuels et potentiels. Ces capacités incluent des services de transformation numérique optimisés par l'intelligence artificielle, des services de conception d'interface utilisateur/expérience utilisateur (« IU/EU »), des plateformes en code source ouvert, des services infonuagiques, des solutions

par contournement, l'IdO, des services de mégadonnées, des services en matière de développement et d'opérations et des services de gestion du cycle de vie des TI. TELUS International renforce la capacité de TELUS de fournir à ses clients mondiaux des services de pointe différenciés qui s'alignent sur notre priorité d'offrir la meilleure expérience client qui soit à tous nos clients.

Tandis que la technologie continue de façonner rapidement notre industrie, que la demande des clients continue d'évoluer et de s'accroître, et que le Canada se dirige vers une économie plus numérique, nous sommes résolus à assurer l'évolution de nos activités et à offrir des services innovateurs et fiables ainsi qu'un leadership éclairé dans les principaux secteurs de croissance future qui complètent nos activités traditionnelles. Ces initiatives, conjuguées à la priorité que nous accordons à la prestation d'une expérience client améliorée, nous permettent de nous positionner en vue d'une différenciation et d'une croissance soutenues.

9.3 Hypothèses de TELUS pour 2019

En 2019, nous prévoyons une croissance du BAIIA du secteur des services mobiles et du secteur des services filaires, en raison de la constante demande élevée à l'égard des services de transmission de données et de l'accès à Internet haute vitesse dans le cadre des produits et services de nos secteurs des services mobiles et des services filaires; de notre orientation stratégique soutenue à l'égard de nos capacités de base du secteur des services mobiles et du secteur des services filaires (se reporter à la rubrique 2.2, « *Impératifs stratégiques* », à la rubrique 3, « *Priorités de la société* », et à la rubrique 4, « *Capacités* »); des importants investissements continus dans notre réseau à large bande de premier plan; de nos efforts soutenus visant à accroître l'efficacité opérationnelle; et de la priorité soutenue que nous accordons à l'expérience client dans tous nos secteurs d'activité.

Nos hypothèses soutenant nos perspectives pour 2019 se basent, de façon générale, sur l'analyse de l'industrie présentée ci-dessus, y compris nos estimations de la croissance économique et de l'industrie des télécommunications (se reporter à la rubrique 1.2, « *Environnement au sein duquel nous exerçons nos activités* »), sur nos résultats de 2018, ainsi que sur les tendances relativement auxquelles une analyse est présentée à la rubrique 5. Nos principales hypothèses comprennent ce qui suit :

- Croissance légèrement plus faible de l'économie au Canada en 2019, le taux de croissance estimé étant de 2,0 % (2,1 % en 2018). En ce qui concerne les provinces de l'ouest du Canada où nous sommes l'entreprise de services locaux titulaire (l'« ESLT »), le taux de croissance estimé de l'économie en Colombie-Britannique sera de 2,3 % en 2019 (2,2 % en 2018), et le taux de croissance de l'économie en Alberta sera de 2,1 % en 2019 (2,2 % en 2018).
- Aucune décision réglementaire ni aucune mesure gouvernementale défavorable importante.
- Poursuite de la concurrence soutenue au chapitre des services mobiles et des services filaires dans le marché d'affaires et le marché aux consommateurs.
- Hausse continue de la pénétration du marché des services mobiles au Canada.
- Adoption et échange continus, par les abonnés, de téléphones intelligents à forte concentration de données, qui cherchent une connectivité mobile accrue à Internet.
- Croissance des produits tirés des services mobiles découlant de l'amélioration des mises en service des abonnés et du maintien de pressions concurrentielles sur les PMAA combinés.
- Pressions continues sur les frais d'acquisition et de rétention d'abonnés, qui varieront en fonction du nombre brut de mises en service et du volume des renouvellements par les clients, de l'intensification de la concurrence et des préférences des clients.
- Croissance continue des produits tirés des services filaires de transmission de données, qui reflète l'accroissement du nombre d'abonnés au service Internet haute vitesse et au service TELUS TV, l'augmentation des vitesses, les forfaits permettant une utilisation accrue de données et l'élargissement de notre infrastructure à large bande, ainsi que la croissance des services à la clientèle et aux entreprises, des solutions en santé et des services de sécurité résidentielle et d'entreprise.

- Baisse continue des produits tirés des services filaires de transmission de la voix en raison du remplacement de la technologie et de l'utilisation accrue de forfaits interurbains.
- Maintien de l'attention que nous prêtons à nos initiatives accordant la priorité aux clients et de la probabilité que nos clients recommandent nos produits et services.
- Régimes de retraite à prestations définies du personnel : charge au titre des régimes de retraite d'un montant d'environ 79 millions de dollars comptabilisé relativement à la charge au titre des avantages du personnel; taux de 3,90 % au titre de l'actualisation de l'obligation, et taux de 4,00 % aux fins de la comptabilisation du coût des services rendus au cours de la période au titre des régimes de retraite à prestations définies du personnel; montant d'environ 52 millions de dollars au titre de la capitalisation des régimes de retraite à prestations définies.
- Coûts de restructuration et autres coûts d'environ 100 millions de dollars au titre des initiatives d'efficacité opérationnelle, et initiatives au chapitre de l'amélioration des marges visant à atténuer les pressions liées à l'intensification de la concurrence, du remplacement de la technologie, de la retarification de nos services, de la croissance du nombre d'abonnés et de la hausse des frais de rétention, ainsi que des coûts d'intégration liés aux acquisitions d'entreprises.
- Impôt sur le résultat : impôt sur le résultat calculé selon le taux d'imposition prévu par la loi applicable de 26,7 % à 27,3 % et paiements d'impôt en trésorerie d'environ 600 millions de dollars à 680 millions de dollars (2018 – 197 millions de dollars).
- Investissements supplémentaires dans l'infrastructure à large bande alors que nous avons atteint 61 % des abonnés de notre réseau à large bande au 31 décembre 2018, y compris l'élargissement de notre réseau à fibres optiques et l'accroissement de la capacité et la mise à niveau du réseau 4G LTE, de même que des investissements dans les initiatives visant à assurer la résilience et la fiabilité du réseau et des systèmes.
- Participation aux enchères d'ISDE concernant le spectre des services sans fil dans la bande de fréquence de 600 MHz, lesquelles devraient avoir lieu en mars 2019.
- Stabilisation du taux de change moyen du dollar canadien par rapport au dollar américain (77 cents US en 2018).
- Déploiement continu de la technologie ne reposant pas sur l'accès dans notre réseau.

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

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

L'information ci-après constitue un sommaire de certains faits nouveaux et instances importants en matière de réglementation qui touchent nos activités et notre industrie. Ce sommaire ne doit pas être considéré comme une analyse juridique exhaustive ni comme une description de toutes les questions spécifiques décrites. Bien que nous ayons indiqué les cas relativement auxquels l'issue d'un fait nouveau ou d'une instance ne devrait pas, selon nous, avoir une incidence significative sur notre société, il n'existe aucune certitude que l'issue prévue se concrétisera ou que notre évaluation actuelle de son incidence possible sur notre société sera exacte. Se reporter à la rubrique 10.2, « Questions de réglementation ».

Licences de radiocommunication et questions liées au spectre

ISDE réglemente, entre autres choses, l'attribution et l'utilisation de spectre des radiofréquences au Canada, et assure l'octroi des licences pour appareils radio et des licences pour l'utilisation des bandes de fréquence ou de voies radio à l'intérieur de différentes bandes de fréquence aux fournisseurs de services et aux utilisateurs privés. Le ministère établit également les conditions de licence d'autorisation de radiocommunication, y compris les restrictions portant sur le transfert des licences de spectre mobile, les obligations concernant la couverture, les obligations concernant la recherche et développement, la communication de

l'information annuelle et les obligations concernant le partage obligatoire avec les concurrents des services d'itinérance et des emplacements d'antennes.

Réattribution de la bande de 600 MHz

Le 14 août 2015, ISDE a publié la *Décision sur la réattribution de la bande de 600 MHz, avis SLPB-004-15*. Dans sa décision, ISDE a annoncé qu'il a l'intention de participer à un processus conjoint de réattribution de la bande de fréquence de 600 MHz avec les États-Unis, et d'adopter la structure de répartition des bandes mobiles de fréquence de 70 MHz qui découlera de la mise aux enchères incitatives de la Commission fédérale des communications (« FCC »). En août 2017, ISDE a amorcé sa *Consultation sur un cadre technique, politique et de délivrance de licences concernant le spectre de la bande de 600 MHz*, et le 28 mars 2018, ISDE a publié le *Cadre technique, politique et de délivrance de licences concernant le spectre de la bande de 600 MHz*. ISDE a annoncé qu'une tranche de 30 MHz du spectre sera réservée aux fournisseurs de services qui sont propriétaires d'installations ayant une part de moins de 10 % du marché national des abonnés et qui fournissent activement des services de télécommunications commerciaux au grand public dans la zone de licences visée. Le caractère asymétrique du cadre de mise aux enchères, qui réserve une importante portion du spectre faisant l'objet des enchères exclusivement à certains fournisseurs (tels qu'ils sont définis dans le cadre), accroît le risque que nous ne puissions acquérir tout le spectre dont nous avons besoin dans le cadre des enchères, ou que nous soyons tenus de verser un montant plus élevé que le montant qui serait autrement exigible. Les enchères débiteront le 12 mars 2019.

Perspectives du spectre de 2018 à 2022

Le 6 juin 2018, ISDE a publié *Consultation sur les perspectives du spectre de 2018 à 2022*. Il y a un risque que les bandes déterminées comme propices aux services mobiles ne seront pas affectées aux services mobiles ou que leur affectation sera reportée ou que ces bandes seront attribuées, étant donné que le document sur les perspectives du spectre ne contient pas de prévisions contraignantes quant aux attributions futures du spectre. Cependant, tout report ou tout manquement au chapitre de l'attribution de ces bandes se répercutera de façon générale sur tous les fournisseurs de services mobiles canadiens, et non seulement sur notre société.

Réattribution du spectre dans la bande de 3 500 MHz pour prendre en charge la technologie 5G

Le 18 décembre 2014, ISDE a publié les *Décisions relatives aux modifications de la politique visant la bande de 3 500 MHz (3 475 MHz–3 650 MHz) et sur un nouveau processus de délivrance des licences*, et indiqué que la bande serait fondamentalement réaffectée aux fins de son utilisation flexible (services mobiles et services fixes) dans un avenir rapproché. Le 6 juin 2018, ISDE a publié le document intitulé *Consultation sur l'examen de la bande de 3 500 MHz pour permettre une utilisation flexible et consultation préliminaire sur les changements à apporter à la bande de 3 800 MHz*, dans lequel il propose de récupérer une tranche de 56 % à 66 % de la bande attribuée aux entreprises titulaires offrant des services mobiles fixes (principalement Inukshuk, une coentreprise détenue par Bell et Rogers, ainsi que Xplornet), et de mettre la tranche récupérée aux enchères en 2020. Dans nos réponses dans le cadre de la consultation, nous avons demandé la récupération à 100 % dans les grands centres de population. Après avoir rendu une décision transitoire, ISDE amorcera des consultations concernant le cadre pour l'attribution de licences (c'est-à-dire les règles concernant les enchères et les conditions de licence) visant la bande de 3 500 MHz. Il y a un risque que la décision transitoire et les règles concernant les enchères joueront en faveur de certains fournisseurs autres que notre société et se répercuteront sur notre capacité à acquérir du spectre dans la bande de 3 500 MHz.

Réattribution du spectre des ondes millimétriques pour prendre en charge la technologie 5G

Le 5 juin 2017, ISDE a publié *Consultation sur la libération du spectre des ondes millimétriques à l'appui de la technologie 5G*, un document dans lequel il propose la libération d'une bande de 3,25 GHz du spectre des ondes millimétriques destinée à l'utilisation sous licence, et d'une bande de 7 GHz destinée à l'utilisation exemptée de licence, ce qui est de façon générale conforme aux récents faits nouveaux touchant les ondes millimétriques aux États-Unis. Le 6 juin 2018, ISDE a publié *Addenda à la Consultation sur la libération du spectre des ondes millimétriques à l'appui de la technologie 5G*, un document

dans lequel il propose la libération d'une tranche supplémentaire de 1 GHz de la bande de fréquence de 26,5 GHz à 27,5 GHz. Après avoir rendu une décision sur la réattribution, ISDE amorcera des consultations concernant le cadre pour l'attribution de licences (c'est-à-dire les règles concernant les enchères et les conditions de licence) visant les ondes millimétriques. Il y a un risque que les décisions sur la réattribution et les règles concernant les enchères joueront en faveur de certains fournisseurs autres que notre société et se répercuteront sur notre capacité à acquérir du spectre des ondes millimétriques.

Examens réglementaires et examens par le gouvernement fédéral

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

Suivi relatif aux services filaires de gros

Le 22 juillet 2015, le CRTC a publié la *Politique réglementaire de télécom CRTC 2015-326*, « *Examen du cadre des services filaires de gros et des politiques connexes* ». La principale composante de cette décision tient au fait que le CRTC a ordonné la mise en place de services d'accès à Internet haute vitesse de gros dégroupés pour les fournisseurs de services Internet concurrents. Ces services comprendront l'accès aux installations FTTP. Cette exigence sera mise en place graduellement dans les diverses zones géographiques, en débutant par les principaux marchés de l'Ontario et du Québec, à savoir les territoires de desserte de Bell, de Cogeco, de Rogers et de Vidéotron. Le CRTC a amorcé une instance de suivi afin de déterminer les configurations techniques, les coûts et les tarifs de gros fondés sur les coûts qui sont appropriés dans ces régions.

Les instances de suivi concernant les installations FTTP prévues par la *Politique de télécom CRTC 2015-326* se poursuivent. Pour la deuxième phase, qui a trait aux services de gros au moyen d'installations FTTP pour le reste du Canada (y compris nos territoires de desserte), l'instance concernant la configuration technique a débuté en 2017. L'examen des tarifs et les études de coûts connexes seront effectués par la suite. Le moment auquel se déroulent les instances de suivi concernant les installations FTTP sera également touché par la récente demande d'examen que le Consortium des Opérateurs de Réseaux Canadiens inc. (« CORC ») a présentée et qui vise à effectuer un examen du cadre de réglementation des services d'accès à Internet haute vitesse de gros. Le CRTC a tenu une instance aux fins de l'examen des mesures de redressement interlocutoires proposées par le CORC, et il devrait rendre une décision à ce sujet. Le CRTC a également demandé aux parties de déposer des observations concernant les éléments de fonds présentés dans la demande du CORC. Quoi qu'il en soit, nous ne nous attendons pas à ce que la décision du CRTC ait une incidence défavorable significative à court terme. En raison de la mise en application graduelle de la fourniture de services de gros obligatoire ayant trait à l'accès à notre réseau FTTP, il est encore trop tôt pour déterminer l'incidence à long terme de cette décision sur notre société. La fourniture de l'accès aux lignes locales dégroupées (« LLD ») aux concurrents n'est plus obligatoire depuis le 22 juillet 2018, sous réserve de l'approbation d'une demande prévoyant un critère d'abstention applicable à la fourniture de l'accès aux LLD, qui porte sur les régions où l'abstention applicable aux services téléphoniques de détail se fondait sur la disponibilité des LLD. Nous avons déposé une telle demande le 19 janvier 2018 et, le 11 septembre 2018, le CRTC a approuvé notre demande, ce qui signifie que la fourniture de l'accès aux LLD par notre société est basée sur des accords commerciaux plutôt que sur un tarif approuvé par le CRTC.

Rapport du CRTC sur les pratiques de vente des grandes entreprises de services de télécommunication

Le 14 juin 2018, le gouverneur en conseil, en vertu de l'article 14 de la *Loi sur les télécommunications*, a ordonné au CRTC de lui faire rapport, au plus tard le 28 février 2019, sur les pratiques de vente au détail des grandes entreprises de télécommunication canadiennes. Le CRTC avait reçu l'ordre d'examiner les pratiques de vente trompeuses ou agressives liées aux services de télécommunications, leur fréquence et leur incidence sur les consommateurs, ainsi que les solutions possibles. Le 16 juillet 2018, le CRTC a publié un avis de consultation dans le cadre duquel il a amorcé son examen. Nous avons participé activement à cette instance, nous avons souligné nos réussites au chapitre du service à la clientèle dans le cadre de nos initiatives accordant la priorité aux clients, et nous avons proposé un code de conduite consolidant les règlements existants

et avons fait valoir qu'il n'y a pas lieu de mettre en place d'autres règlements de fond. Le CRTC a reçu les observations écrites des parties et des intervenants en août et en septembre 2018, il a tenu une audience en octobre 2018, et les parties et les intervenants ont déposé leurs observations écrites finales le 9 novembre 2018. Bien que nous soyons d'avis que les règlements actuels du CRTC lui permettent de réglementer de façon adéquate les pratiques de vente, tant que le CRTC ne publiera pas un rapport, en 2019, il est trop tôt pour déterminer toute nouvelle incidence possible de cet examen sur notre société.

Étude de marché du Bureau de la concurrence concernant la concurrence au chapitre des services à large bande

Le 10 mai 2018, le Bureau de la concurrence a entrepris une étude de marché pour mieux comprendre la dynamique concurrentielle de l'industrie canadienne des services Internet à large bande. Le Bureau indique que l'étude a pour but de mieux comprendre ces résultats sur le marché et la dynamique concurrentielle des marchés canadiens des services à large bande en général; elle vise notamment à déterminer si les revendeurs remplissent leur rôle en imposant une discipline concurrentielle accrue aux compagnies de téléphone et de câblodistribution traditionnelles. Le Bureau prévoit publier les résultats de l'étude dans un rapport public, qui pourrait comprendre des recommandations à l'intention des autorités gouvernementales compétentes, le cas échéant. Le Bureau indique que l'étude lui permettra, entre autres choses, de faire des interventions réglementaires éclairées concernant les mesures que les organismes de réglementation ou les décideurs pourraient prendre pour favoriser davantage la concurrence dans l'industrie de la large bande, et d'accroître ses connaissances et sa compréhension de la dynamique concurrentielle de l'industrie de la large bande, et de l'industrie des télécommunications en général, afin d'éclairer ses travaux futurs. Nous participons à cette instance et nous avons présenté nos observations initiales au Bureau le 31 août 2018. Le Bureau a amorcé un processus de mobilisation des parties prenantes et de recherche, ainsi qu'une analyse de l'information. Il prévoit publier une ébauche du rapport au printemps 2019 et ensuite tenir une consultation publique et publier le rapport final.

Retrait progressif du régime de subvention du service local

Le 26 juin 2018, le CRTC a publié la *Politique réglementaire de télécom CRTC 2018-213*, « *Retrait progressif du régime de subvention du service local* ». Dans cette décision, le CRTC a déterminé qu'il procéderait au retrait progressif du régime de subvention du service local sur trois ans, soit du 1^{er} janvier 2019 au 31 décembre 2021. En septembre 2018, l'Independent Telecommunications Providers Association (l'« ITPA »), qui représente les petites ESLT, a présenté au CRTC une demande de révision et de modification de cette décision. Dans sa demande, l'ITPA cherche le maintien du régime de subvention du service local existant. On ne s'attend pas à ce que cette demande, si elle est accueillie, ait une incidence significative.

Examen des régimes de plafonnement des prix et d'abstention locale

Simultanément à la publication de la politique « *Retrait progressif du régime de subvention du service local* » dont il est fait mention ci-dessus, le CRTC a également publié l'*Avis de consultation de télécom CRTC 2018-214*, « *Examen des régimes de plafonnement des prix et d'abstention locale* ». Dans le cadre de cette instance, le CRTC compte examiner, entre autres choses, les restrictions de tarification applicables aux services locaux de résidence; déterminer si une compensation doit être offerte aux ESLT en raison du retrait de la subvention du service local découlant de la décision « *Retrait progressif du régime de subvention du service local* »; déterminer s'il y a toujours lieu de recourir à un mécanisme relatif au facteur exogène dans le cadre des régimes de plafonnement des prix; déterminer s'il y a lieu de modifier les critères d'abstention locale. Il est actuellement trop tôt pour déterminer l'incidence de cette instance. Les observations initiales ont été présentées le 10 octobre 2018.

Code de conduite pour les services Internet de détail

Le 9 novembre 2018, le CRTC a publié l'*Avis de consultation de télécom CRTC 2018-422*, « *Appel aux observations – Instance dans le but d'établir un code obligatoire pour les services Internet* ». Dans cette instance, le CRTC envisage l'établissement d'un code de conduite obligatoire pour aborder la question de la clarté des contrats visant les services d'accès Internet fixes de détail et les questions connexes. Le CRTC propose notamment d'exiger la préparation d'un résumé des renseignements essentiels, de restreindre les frais de résiliation anticipée et d'exiger que les fournisseurs de services Internet offrent un délai

de réflexion aux clients qui signent un contrat à durée déterminée. Dans nos observations écrites déposées le 19 décembre 2018, nous avons fait valoir que TELUS a déjà mis en œuvre un grand nombre de ces mesures dans le cadre de ses initiatives accordant la priorité aux clients, et que certaines propositions ne devraient pas être adoptées, notamment concernant certaines restrictions, les frais de résiliation anticipée et la proposition du CRTC selon laquelle le nouveau code serait appliqué de manière rétrospective. L'instance se poursuit, et une décision devrait être rendue d'ici la fin de 2019. Il est trop tôt pour déterminer l'incidence de cette instance sur notre société.

Questions en matière de radiodiffusion

Licences de radiodiffusion détenues par TELUS

Nous avons obtenu le renouvellement de nos licences régionales aux fins de l'exploitation d'entreprises de distribution de radiodiffusion en Colombie-Britannique et en Alberta dans le cadre de la *Décision de radiodiffusion CRTC 2018-267*, qui prolonge les périodes de validité des licences jusqu'au 31 août 2023. Nous avons également obtenu un autre renouvellement administratif de notre licence régionale aux fins de l'exploitation d'une entreprise de distribution de radiodiffusion au Québec, qui prolonge la période de validité actuelle de cette licence jusqu'au 31 mars 2019. Nous nous attendons à ce que notre licence régionale aux fins de l'exploitation d'entreprises de distribution de radiodiffusion au Québec soit renouvelée d'ici la fin du premier trimestre de 2019. Notre licence qui nous permet d'offrir un service de vidéo sur demande a été renouvelée jusqu'au 31 août 2023 dans le cadre de la *Décision de radiodiffusion CRTC 2018-20*.

Le CRTC est tenu de présenter au gouvernement fédéral un rapport sur les modèles de distribution de l'avenir

Le 22 septembre 2017, le gouverneur en conseil a déposé un décret en vertu de l'article 15 de la *Loi sur la radiodiffusion*, dans lequel il demande au CRTC de tenir des audiences et de lui présenter un rapport sur les modèles de distribution de l'avenir et sur la façon dont les Canadiens accéderont à la programmation. Le 31 mai 2018, le CRTC a publié son rapport, « *Emboîter le pas au changement : L'avenir de la distribution de la programmation au Canada* », qui donne un aperçu de la distribution du contenu de programmation au Canada et qui décrit certains types de changements au cadre réglementaire

qui font l'objet de considérations. Ce rapport fera vraisemblablement partie du dossier aux fins de l'examen conjoint de la *Loi sur la radiodiffusion* et de la *Loi sur les télécommunications* devant être effectué par un groupe d'experts, comme il est mentionné ci-dessous. Le CRTC a également annoncé, dans le cadre de ses activités prévues pour 2019 et 2020, qu'il compte mettre en œuvre certaines nouvelles initiatives dont il est fait mention dans son rapport. On s'attend à ce que d'autres consultations aient lieu, mais leur issue ne devrait pas avoir une incidence défavorable significative sur notre société.

Examen de la Loi sur les télécommunications et de la Loi sur la radiodiffusion

Le 5 juin 2018, le gouvernement fédéral a annoncé la mise en œuvre d'un examen conjoint de la *Loi sur les télécommunications* et de la *Loi sur la radiodiffusion* devant être effectué par un groupe de sept experts qui devra présenter ses recommandations finales au plus tard le 31 janvier 2020. Les observations écrites en réponse à l'appel aux observations par le groupe d'experts ont été déposées au plus tard le 11 janvier 2019, et le groupe d'experts prévoit publier un rapport provisoire au printemps 2019, qui portera sur les observations relevées dans le cadre du processus de consultation. Il est actuellement trop tôt pour déterminer l'incidence de cet examen et de toutes modifications à la *Loi sur les télécommunications*, à la *Loi sur la radiodiffusion* et à la *Loi sur la radiocommunication* (ces trois lois constituant le principal cadre législatif visant les communications) auxquelles cet examen pourrait donner lieu.

Examen de la Loi sur le droit d'auteur et de la Commission du droit d'auteur

L'examen obligatoire quinquennal de la *Loi sur le droit d'auteur* devait avoir lieu en 2017, et le processus d'examen par l'entremise d'un comité parlementaire a été annoncé en décembre 2017. Le Comité permanent de l'industrie, des sciences et de la technologie et le comité permanent du ministère du Patrimoine canadien procèdent à l'examen des aspects de la *Loi sur le droit d'auteur* et de son cadre stratégique. Cet examen devrait être mené à terme au début de 2019. L'approche en matière de politique applicable au droit d'auteur repose traditionnellement sur un équilibre entre les intérêts des créateurs et ceux des consommateurs; en conséquence, les modifications apportées à la *Loi sur le droit d'auteur* ne devraient pas avoir une incidence défavorable significative sur notre société.

10 Risques et gestion des risques

10.1 Aperçu

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

Gouvernance et surveillance des risques par le conseil

Nous maintenons des pratiques rigoureuses en matière de gouvernance et de surveillance des risques, et les responsabilités en ce qui concerne la surveillance des risques sont énoncées dans les mandats du conseil et de ses comités. Le conseil a la responsabilité de déterminer les risques significatifs pour nos activités et de surveiller la mise en œuvre des systèmes et processus appropriés afin de repérer, de surveiller et de gérer les risques significatifs.

Par ailleurs :

- les risques apparaissant au profil de risque principal sont assignés au conseil ou à ses comités à des fins de surveillance;
- les comités du conseil présentent au conseil des mises à jour sur les risques qu'ils ont la responsabilité de surveiller en vertu de leurs mandats respectifs;
- le conseil et ses comités peuvent exiger la tenue de séances d'information sur les risques de la part de nos responsables des risques au niveau de la haute direction. Le vice-président, gestion des risques et auditeur en chef assiste à ces séances ou en reçoit un compte rendu.

Gouvernance des risques et culture

Nous avons instauré une solide culture de gouvernance des risques au sein de TELUS, qui repose avant tout sur un leadership clair en matière de

gestion des risques de même que sur des communications transparentes, avec l'appui de notre conseil et de notre équipe de la haute direction. Dans notre démarche à l'égard de la gouvernance des risques, la responsabilité en matière de gestion des risques et de communication de l'information sur les risques est clairement définie. Des programmes de formation et de sensibilisation, des ressources appropriées et des champions des risques nous aident à nous assurer que nous possédons les compétences voulues en matière de gestion des risques pour étayer la prise de décisions efficaces au sein de l'organisation. La déontologie fait partie intégrante de notre culture de gouvernance des risques, et notre code de déontologie de même que notre façon d'agir poussent les membres de notre équipe à satisfaire aux normes d'intégrité les plus élevées qui soient aux fins de la prise de toutes décisions et dans le cadre de toutes leurs activités professionnelles.

Responsabilités liées à la gestion des risques

Nous appliquons une démarche en plusieurs étapes pour assurer la gestion des risques, en vertu de laquelle les responsabilités sont partagées dans toute l'organisation. La première ligne de défense se compose de la haute direction et des cadres responsables de la gestion opérationnelle, dont les membres sont chargés d'intégrer la gestion des risques aux processus de base aux fins de la prise de décisions (y compris les processus liés à la planification stratégique) et aux activités quotidiennes. Nous avons établi des fonctions de gestion des risques et de conformité à l'échelle de l'organisation, y compris les fonctions Finances, Affaires juridiques, Bureau du chef des données et des relations de confiance (qui comprend la Protection de la vie privée), Sécurité et d'autres secteurs opérationnels, qui constituent la deuxième ligne de défense. Ces fonctions

établissent des politiques, fournissent des lignes directrices et une expertise, et collaborent avec la direction afin de surveiller la conception et le fonctionnement des contrôles. Le service d'audit interne représente la troisième ligne de défense, fournissant une assurance indépendante quant à l'efficacité et à l'efficience des processus de gestion des risques et des contrôles visant tous nos secteurs d'activité.

Définition des risques d'entreprise

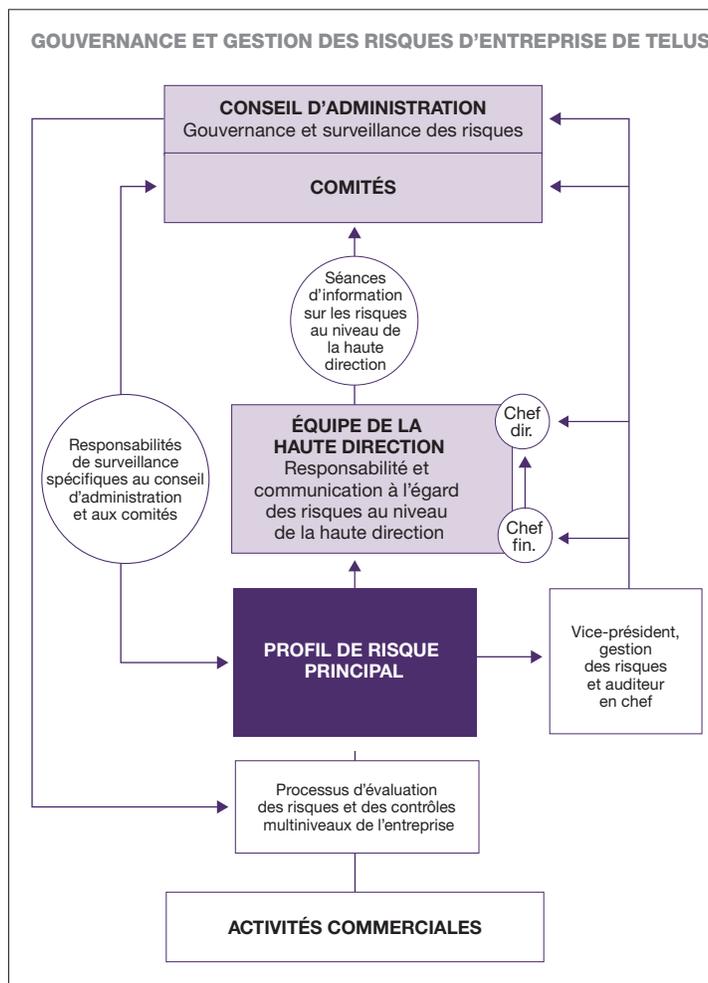
Nous définissons le risque d'entreprise selon le degré de risque lié à l'atteinte des principaux objectifs stratégiques, financiers, organisationnels et fonctionnels par rapport à l'efficacité et à l'efficience des activités, à la fiabilité et à l'intégrité de l'information financière, au respect des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

Nos risques d'entreprise découlent principalement de notre contexte commercial et sont fondamentalement liés à nos stratégies et à nos objectifs commerciaux. Nous nous efforçons d'atténuer les risques de façon proactive au moyen d'un processus de planification du rendement, d'une gestion des activités d'exploitation et de stratégies d'intervention qui consistent notamment à atténuer, à transférer, à conserver ou à éviter les risques. Ainsi, nous atténuons l'exposition résiduelle à certains risques au moyen de couvertures d'assurance lorsque nous jugeons que de telles couvertures sont efficaces et viables sur le plan commercial. Nous atténuons également les risques au moyen de modalités contractuelles, de plans d'urgence et d'autres stratégies d'intervention comme il convient.

Les événements externes et internes présentent à la fois des risques et des occasions pour notre société. Nous nous efforçons d'éviter de prendre des risques excessifs, et nous veillons à ce que les risques soient alignés sur nos stratégies commerciales, nos objectifs, nos valeurs et notre degré de tolérance à l'égard du risque. Par contre, nous cherchons également à profiter des occasions qui se présentent.

Processus d'évaluation des risques et des contrôles

Nous avons mis en place des processus d'évaluation des risques d'entreprise et des contrôles multiniveaux qui nécessitent et intègrent les observations des membres de la direction dans tous les secteurs de TELUS, et qui nous permettent d'effectuer un suivi des tendances pluri-annuelles au sein de l'organisation relativement aux risques principaux et à l'environnement de contrôle.



PROCESSUS D'ÉVALUATION DES RISQUES ET DES CONTRÔLES MULTINIVEAUX

<p>Évaluation annuelle des risques et des contrôles</p>	<p>Nous procédons à un examen annuel exhaustif qui tient compte de ce qui suit :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Les entrevues menées auprès des cadres supérieurs • Les informations issues de notre processus continu de planification stratégique • La prise en compte des audits internes et externes les plus récents, des activités de conformité à la SOX (loi Sarbanes-Oxley de 2002) et des activités de gestion des risques • L'évaluation exhaustive des risques et des contrôles dans toute l'entreprise, laquelle s'aligne sur les cadres intégrés de gestion des risques d'entreprise et des contrôles internes du COSO (Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission). <p>Les membres du conseil participent à une évaluation annuelle afin de faire connaître leur point de vue sur les risques principaux avec lesquels nous devons composer, sur notre goût pour le risque et sur notre démarche en matière de gestion des risques d'entreprise.</p> <p>Les risques principaux de l'entreprise sont identifiés, définis et priorisés. L'intégration du goût pour le risque et de l'efficacité de la gestion des risques est évaluée pour chaque catégorie de risques et pour les risques de fraude.</p> <p>Les résultats des évaluations sont communiqués à la haute direction, à notre conseil d'administration et au comité d'audit. Ces résultats orientent le développement de notre programme d'audit interne axé sur les risques. Ils sont aussi pris en compte lors du processus de planification stratégique, de gestion des risques au chapitre de nos activités d'exploitation et de gestion du rendement.</p>
<p>Évaluation trimestrielle des risques</p>	<p>Nous effectuons un examen trimestriel de l'évaluation des risques de concert avec nos responsables des risques au niveau de la haute direction et de nos principaux responsables des risques de toutes les unités fonctionnelles, en vue de saisir et de communiquer les risques d'entreprise qui changent, d'évaluer les points de vue concernant les risques intrinsèques et les risques résiduels, de mettre en évidence les activités d'atténuation des risques principaux et de fournir trimestriellement des informations à jour sur les risques principaux et des assurances au comité d'audit et aux autres comités concernés du conseil.</p>
<p>Évaluation des autres risques précis</p>	<p>Nous effectuons des évaluations continues et/ou détaillées des risques associés à diverses initiatives de gestion des risques et initiatives stratégiques et opérationnelles (notamment la planification stratégique, les projets et le système de gestion environnementale, les vérifications sur la sécurité, l'évaluation des plans de continuité de l'entreprise, l'évaluation du réseau et de la vulnérabilité des TI de même que l'évaluation des risques en matière de fraude et d'éthique), ainsi que des risques associés à des missions d'audit précises. Les résultats des évaluations des risques sont analysés, priorisés, mis à jour et intégrés au processus de prise de décisions, aux politiques et processus, ainsi qu'au profil de risque principal, tout au long de l'exercice.</p>

Risques principaux et incertitudes

Les rubriques qui suivent résumant nos risques principaux et les incertitudes, ainsi que nos activités connexes visant à atténuer les risques. L'importance de ces risques est telle que ces risques, à eux seuls ou conjugués à d'autres, pourraient avoir une incidence importante sur nos activités d'exploitation, nos résultats, notre réputation et notre marque, ainsi que sur les méthodes d'évaluation dont se servent les analystes en placements pour évaluer TELUS.

Bien que nous soyons d'avis que les mesures prises pour atténuer les risques décrites ci-dessous sont raisonnables, rien ne garantit que ces mesures permettront d'atténuer ou d'éliminer les risques décrits de façon efficace ni que de nouveaux faits et risques n'auront pas une incidence importante sur nos activités ou sur nos résultats financiers. Les énoncés prospectifs présentés dans la présente rubrique et ailleurs dans le présent rapport de gestion sont fondés sur l'hypothèse selon laquelle nos mesures d'atténuation des risques seront efficaces. Se reporter à la *Mise en garde concernant les énoncés prospectifs*.

10.2 Questions de réglementation

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

Modifications au régime de réglementation

Des modifications au régime de réglementation en vertu duquel nous exerçons nos activités, notamment des modifications aux lois et aux règlements, sont susceptibles d'avoir une incidence défavorable importante sur nos activités, nos résultats d'exploitation, nos procédures opérationnelles et notre rentabilité. Ces modifications pourraient être imprévues et, dans les cas où elles sont prévues, notre évaluation de leur incidence sur notre société et nos activités pourrait s'avérer inexacte. Nous participons à des instances, des procédures judiciaires ou des enquêtes liées à la mise en application du régime de réglementation, telles que celles décrites à la rubrique 9.4, « *Faits nouveaux en matière de réglementation et instances réglementaires concernant l'industrie des communications* », ou nous intervenons dans le cadre de ces instances, procédures ou enquêtes, mais rien ne garantit que les positions que nous préconisons dans le cadre de ces instances seront adoptées, ni que nos prévisions actuelles quant à l'issue probable de ces instances s'avéreront exactes. Des modifications à notre régime de réglementation pourraient hausser nos coûts, restreindre ou entraver la prestation de nos services ou les types de services que nous offrons ou gérons sur notre réseau, ou altérer la perception des clients à l'égard de nos activités. La réglementation plus stricte de nos services à large bande et mobiles et de nos autres activités, de même que toutes décisions réglementaires connexes, pourrait également restreindre notre capacité de faire concurrence aux autres entreprises sur le marché, et limiter le taux de rendement que nous pouvons espérer de nos investissements précédents et futurs dans notre réseau. Par l'entremise de TELUS Santé, nous faisons notre entrée dans de nouveaux secteurs d'activité tels que les soins virtuels et les ordonnances électroniques, qui sont moins prévisibles du point de vue du régime de réglementation, qui peuvent être assujettis à différentes réglementations dans certaines provinces et qui pourraient faire l'objet d'une intervention politique. Se reporter également à « *Respect des lois et de l'éthique* », à la rubrique 10.9, « *Litiges et questions d'ordre juridique* ».

Des mesures gouvernementales ou réglementaires ayant trait à certains pays ou fournisseurs pourraient se répercuter sur notre société et sur les autres entreprises de télécommunications canadiennes. Le gouvernement du Canada mène actuellement un examen de la cybersécurité relativement aux fournisseurs internationaux de technologies et d'équipement réseau de prochaine génération, axé principalement sur Huawei Technologies, en vue d'évaluer les risques éventuels liés au déploiement de réseaux 5G au Canada.

Une décision relative à la technologie 5G est attendue au Canada au cours des prochains mois. Durant la dernière décennie, notre partenariat avec Huawei nous a permis d'utiliser la technologie la plus avancée de manière rentable dans nos réseaux 3G et 4G évolués, et aucun incident lié à la sécurité n'a été signalé. Pour constituer nos réseaux nationaux 3G et 4G, nous avons collaboré étroitement avec le gouvernement du Canada durant de nombreuses années afin d'assurer la solide protection de tout l'équipement utilisé. Pour y arriver, nous avons dû nous conformer à une série de protocoles de sécurité en vertu desquels l'équipement de la Chine est effectivement banni de nos réseaux centraux et l'utilisation de ce matériel est restreinte aux portions moins sensibles des installations radio et des antennes. Nous continuons de travailler avec le gouvernement dans le cadre de son examen de la cybersécurité et nous n'avons pas encore choisi de fournisseur pour notre réseau 5G. Compte tenu de la diversité des conclusions possibles de l'examen de la cybersécurité, il est impossible de prévoir l'incidence sur les fournisseurs de services mobiles au Canada. Une décision interdisant le déploiement de la technologie de Huawei sans compensation ou autre arrangement prévu par le gouvernement du Canada pourrait se solder par une hausse significative, non récurrente et additionnelle du coût lié au déploiement du réseau 5G de TELUS, et éventuellement, nuire au calendrier de ce déploiement. Dans l'éventualité de l'interdiction, le marché des télécommunications au Canada pourrait subir un changement structurel, puisque la réduction du nombre de fournisseurs mondiaux à deux pourrait avoir une incidence permanente sur la structure de coûts de l'équipement 5G pour tous les exploitants. Se reporter à « *Risques liés aux fournisseurs* », à la rubrique 10.4.

Atténuation des risques : Nous nous efforçons d'atténuer les risques liés à la réglementation en faisant valoir nos droits à tous les paliers gouvernementaux, notamment en participant aux instances, aux études, aux examens et aux autres consultations mises en œuvre par le CRTC et le gouvernement fédéral; en présentant des observations concernant les questions liées aux télécommunications aux gouvernements provinciaux et municipaux; en participant aux litiges qui se répercutent sur nos activités devant les tribunaux de tous les niveaux, ainsi qu'à d'autres enquêtes pertinentes (comme celles concernant la compétence fédérale exclusive sur les télécommunications), comme il est décrit à la rubrique 9.4, « *Faits nouveaux en matière de réglementation et instances réglementaires concernant l'industrie des communications* ». Se reporter également à « *Intégration verticale des concurrents aux fins de la propriété du contenu de radiodiffusion* », à la rubrique 10.3, « *Environnement concurrentiel* ».

Spectre et conformité aux licences

Nous avons besoin d'un accès au spectre des radiofréquences aux fins de l'exploitation de nos activités liées aux services mobiles. La répartition et l'utilisation du spectre au Canada sont régies par Innovation, Sciences et Développement économique Canada (« ISDE »), qui établit les politiques relatives au spectre, détermine le cadre portant sur les enchères de spectre, émet les licences et établit les conditions aux fins des autorisations de radiocommunication. Bien que nous estimions satisfaire dans l'ensemble aux conditions relatives à nos licences d'autorisation de radiocommunication, rien ne garantit que les autorités considéreront que nous les avons toutes respectées ou qu'en cas de défaut de notre part, une exemption nous sera accordée ou encore que les coûts nécessaires à l'atteinte de la conformité ne seront pas importants. Tout défaut de nous conformer aux conditions relatives aux licences d'autorisation de radiocommunication pourrait entraîner la révocation de nos licences et/ou des pénalités. Notre capacité à fournir des services concurrentiels, notamment notre capacité à améliorer nos services actuels et à offrir de nouveaux services en temps utile, dépend également de notre capacité à obtenir un accès aux nouvelles licences de spectre à un coût raisonnable lorsque celles-ci deviennent disponibles. La révocation de certaines licences de spectre que nous détenons ou la mise en application d'importantes restrictions à l'égard de ces licences, ou encore notre incapacité à obtenir du nouveau spectre lorsque celui-ci devient disponible, pourraient avoir une incidence défavorable significative sur nos activités, nos résultats d'exploitation et notre situation financière et, par conséquent, nuire à la qualité et à la fiabilité de notre réseau et des services que nous offrons, ainsi qu'à notre marque, et de ce fait restreindre notre capacité à attirer de nouveaux clients ou à fidéliser nos clients.

Atténuation des risques : Nous continuons de déployer les efforts nécessaires pour nous conformer à l'ensemble des autorisations de radiocommunication, des licences de spectre et des conditions de renouvellement, et nous prévoyons participer aux futures enchères de spectre pour les services sans fil. Nous continuons de faire valoir au gouvernement fédéral que les règles relatives aux enchères de spectre devraient être équitables, afin que les entreprises de services mobiles telles que TELUS puissent présenter leurs soumissions sur un même pied d'égalité que les autres concurrents, en ce qui a trait aux blocs de spectre pouvant être acquis dans le cadre des enchères, et qu'elles puissent acquérir des licences de spectre disponibles à la vente auprès des concurrents. Nous insistons encore fortement sur l'idée qu'il n'y a pas lieu d'accorder un traitement préférentiel aux nouveaux venus qui offrent des services sans fil évolués (« SSFE »), y compris les services fondés sur la technologie 5G, plus particulièrement pour les nouveaux venus qui font maintenant partie d'entreprises de câblodistribution établies, à la fine pointe de la technologie et bien financées.

Restrictions concernant la propriété et le contrôle par des non-Canadiens

Nous sommes assujettis aux restrictions concernant la propriété et le contrôle au Canada, y compris les restrictions concernant la propriété de nos actions ordinaires par des non-Canadiens, imposées par le Règlement sur la propriété et le contrôle des entreprises de télécommunications canadiennes en vertu de la *Loi sur les télécommunications* (collectivement, la réglementation sur les télécommunications), ainsi que par les *Instructions au CRTC (inadmissibilité de non-Canadiens)* conformes à l'ordonnance du gouverneur en conseil en vertu de la *Loi sur la radiodiffusion* (les « Instructions concernant la radiodiffusion »). Bien que nous croyions être en conformité avec les lois applicables, des décisions futures du CRTC ou du ministère du Patrimoine canadien, ou des événements indépendants de notre volonté pourraient faire en sorte que nous cessions d'être conformes aux lois pertinentes. Si cela devait se produire, la capacité de nos filiales d'exercer leurs activités en qualité d'entreprises canadiennes aux termes de la *Loi sur les télécommunications*, ou de maintenir, de renouveler ou d'obtenir des licences en vertu de la *Loi sur la radiocommunication* ou de la *Loi sur la radiodiffusion*, pourrait être compromise, et nos activités pourraient subir des conséquences défavorables.

En vertu de la réglementation sur les télécommunications, pour maintenir notre admissibilité à exploiter certaines de nos filiales qui sont réputées être des entreprises de télécommunications canadiennes en vertu de la loi, entre autres exigences, le niveau de propriété d'actions ordinaires de TELUS par des non-Canadiens ne doit pas dépasser 33 1/3 %, et nous ne devons pas autrement être contrôlés par des non-Canadiens. Les Instructions concernant la radiodiffusion prévoient également la définition de « personne morale qualifiée », qui peut être une filiale pour laquelle ni la société mère ni ses administrateurs n'exercent de contrôle ni d'influence sur les décisions de la filiale en matière de programmation dans l'un ou l'autre des cas suivants :

- des Canadiens détiennent la propriété effective et le contrôle de moins de 80 % des actions avec droit de vote émises et en circulation de la société mère et de moins de 80 % des votes;
- le chef de la direction est un non-Canadien;
- moins de 80 % des administrateurs de la société mère sont des Canadiens.

Atténuation des risques : La réglementation sur les télécommunications nous confère, en notre qualité de société de portefeuille composée d'entreprises de télécommunications canadiennes, certains pouvoirs pour surveiller et contrôler le niveau de propriété de nos actions ordinaires par des non-Canadiens. Ces pouvoirs ont été incorporés dans nos statuts et ont été élargis pour permettre également la conformité en vertu de la *Loi sur la radiodiffusion* et de la *Loi sur la radiocommunication* (en vertu de laquelle les exigences en matière de propriété et de contrôle canadiens ont subséquemment fait l'objet de renvois à la *Loi sur les télécommunications*). Ces pouvoirs comprennent le droit i) de refuser d'enregistrer le transfert d'actions ordinaires à une société non canadienne; ii) d'exiger qu'une société non canadienne vende toute action ordinaire; iii) de suspendre les droits de vote liés aux actions ordinaires détenues par des sociétés non canadiennes selon l'ordre inverse d'enregistrement. Nous avons mis en place des contrôles raisonnables pour surveiller les niveaux de propriété étrangère, au moyen d'un système de réservation et de déclaration. Le 10 août 2017, étant donné que le niveau de propriété étrangère de

nos actions excédait 20 % et conformément aux Instructions concernant la radiodiffusion, le conseil d'administration de TELUS a nommé un comité de programmation indépendant chargé de prendre toutes les décisions en matière de programmation liées à ses entreprises de radiodiffusion titulaires.

10.3 Environnement concurrentiel

Expérience client

La rétention de notre clientèle et la probabilité que nos clients recommandent TELUS reposent sur notre capacité à fournir une expérience en matière de services qui répond aux attentes des clients ou qui dépasse ces attentes. En conséquence, si notre expérience en matière de service ou nos pratiques de vente ne nous permettent pas de répondre à ces attentes ou de les dépasser, cela pourrait ternir notre réputation et notre marque et entraîner une hausse des taux de désabonnement. De plus, notre rentabilité pourrait être touchée de façon défavorable si les ajouts nets d'abonnés diminuent ou si les coûts engagés pour acquérir et fidéliser les clients augmentent.

Atténuation des risques : Nous mettons l'accent sur nos initiatives accordant la priorité aux clients et sur notre objectif visant à gagner notre place de chef de file de l'industrie pour ce qui est de la probabilité que nos clients nous recommandent. En fait, 55 % de la fiche d'évaluation interne que nous utilisons pour évaluer la performance de notre société est pondérée de manière à favoriser l'engagement du personnel et à améliorer l'expérience client. Des régimes de rémunération juste et efficace font partie des moyens de susciter un fort engagement de la part des membres de l'équipe, et comprennent une évaluation de la façon dont nous servons les clients, laquelle repose sur la rétroaction de ces derniers. Afin d'améliorer l'expérience client, nous continuons d'investir dans nos produits et services, dans la fiabilité des systèmes et du réseau, dans les membres de l'équipe et dans l'amélioration des systèmes et des processus. De plus, nous nous efforçons de lancer des produits et services novateurs, d'améliorer les services existants à l'aide de forfaits groupés et d'investir dans des initiatives axées sur l'expérience client afin d'accroître la transparence et la simplicité de nos services pour les abonnés, dans le but de nous aider à différencier davantage nos services par rapport à ceux de nos concurrents. En ce qui a trait aux pratiques de vente, notre principal objectif au chapitre de la performance des membres de l'équipe occupant des postes de vente dans nos centres d'appels concerne le niveau de satisfaction de la clientèle.

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

À la fin de 2018, neuf entreprises concurrentes dans le secteur des services mobiles propriétaires d'installations, trois entreprises nationales (TELUS, Rogers et Bell), et six entreprises régionales, exerçaient des activités au Canada. (Se reporter à « *Aperçu des concurrents* », à la rubrique 4.1.) De plus, les entreprises nationales exercent chacune leurs activités sous trois marques distinctes afin de mieux faire face à la concurrence dans les divers segments du marché. À la fin de 2018, Vidéotron, une filiale de Québecor, a lancé Fizz, sa deuxième marque de services mobiles, qui vise le segment des services prépayés; au Manitoba, Xplornet a pour sa part lancé Xplore Mobile.

Les concurrents qui offrent des services mobiles ont tous recours à diverses offres promotionnelles afin d'attirer des clients, y compris des rabais sur le prix des appareils et sur les forfaits, l'affectation de quantités de données importantes, des tarifs fixes pour les services de transmission de la voix et de données, ainsi que des services groupés avec des services filaires. Ces activités promotionnelles, conjuguées à l'intérêt constant des consommateurs pour les téléphones intelligents ayant une plus grande valeur, ainsi qu'à l'incidence continue du taux de change du dollar canadien par rapport au dollar américain, pourraient continuer d'entraîner une hausse des frais d'acquisition et de rétention des abonnés. Des forfaits plus inclusifs, y compris les services de transmission de données en itinérance internationale et l'affectation de quantités de données plus importantes pour le partage de données, de même que le remplacement de la technologie par les réseaux Wi-Fi qui sont de plus en plus disponibles, pourraient entraîner une utilisation réduite des données facturables, et donner lieu à des pressions sur les produits mensuels moyens par appareil d'abonné (« PMAA ») et sur le taux de désabonnement des clients. (Se reporter à « *Tendances et caractère saisonnier – services mobiles* », à la rubrique 5.4.)

Nous prévoyons également une intensification de la concurrence en raison de l'utilisation de spectre sans licence aux fins de la prestation de services de transmission de données à plus haute vitesse, notamment les réseaux Wi-Fi visant la prestation aux abonnés de services de divertissement en dehors des foyers. Par ailleurs, les exploitants de systèmes de communication par satellite tels que Xplornet ont accru leurs capacités d'accès aux services Internet haute vitesse en lançant des satellites à grande puissance. Se reporter également à la rubrique 9.4, « *Faits nouveaux en matière de réglementation et instances réglementaires concernant l'industrie des communications* ».

Atténuation des risques : Notre technologie 4G mobile couvre environ 99 % de la population canadienne, en vertu d'ententes de réseau conclues avec Bell Canada et SaskTel. Les technologies 4G mobiles nous ont permis d'établir et de maintenir une solide position en ce qui a trait au choix de téléphones intelligents et d'appareils de transmission de données et d'élargir l'accès aux services d'itinérance dans plus de 225 destinations. Les vitesses accrues de téléchargement de données liées à ces technologies permettent la prestation du service Télé OPTIK Mobile, lequel donne l'accès à des services de divertissement à l'aide d'appareils mobiles lorsque les abonnés se trouvent en dehors de la zone de couverture des réseaux Wi-Fi.

Afin d'être plus concurrentiels en ce qui a trait à la prestation de services à divers segments du marché, nous offrons également des services sous deux marques dérivées, soit Koodo Mobile et Public Mobile, qui s'ajoutent à notre marque de service intégral TELUS. En misant sur nos trois marques au moyen de propositions de valeur ciblées et de canaux de distribution distincts, ainsi que des canaux sur le Web, et du groupement des services mobiles avec nos services résidentiels dans les marchés où nous sommes l'entreprise titulaire, nous estimons être bien positionnés pour livrer concurrence aux autres fournisseurs de services mobiles.

Nous poursuivons notre stratégie à long terme rigoureuse, qui vise à investir dans nos secteurs de croissance et à assurer la mise à exécution de nos initiatives visant à accorder la priorité aux clients. Nous comptons poursuivre la commercialisation et la distribution de services mobiles innovateurs et différents; nous avons également l'intention d'offrir des services mobiles groupés (p. ex., voix, messagerie textuelle et données), y compris des forfaits de partage des données, d'investir dans notre vaste réseau et dans nos systèmes afin de prendre en charge le service à la clientèle, de développer des technologies, d'investir dans nos canaux de distribution et d'acquérir du spectre de manière à faciliter l'élaboration de services et l'expansion du nombre de nos abonnés, et de composer avec la demande croissante visant l'utilisation des services de transmission de données. Nos investissements dans le réseau à fibres optiques permettent la prise en charge de la technologie des petites cellules de manière à améliorer la couverture, la capacité et les liaisons terrestres et à nous préparer à une évolution plus efficace et rapide vers un réseau 5G convergent. De plus, nous poursuivons nos initiatives d'efficacité opérationnelle afin de favoriser l'amélioration du BAIIA. (Se reporter à « *Restructurations et intégration des acquisitions* », à la rubrique 10.5.)

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

Nous nous attendons à ce que la concurrence demeure intense de la part des fournisseurs de services de téléphonie traditionnels, de services de transmission de données, de services IP et de services de technologies de l'information (« TI »), ainsi que des concurrents offrant des services VoIP, qui ciblent aussi bien le marché des consommateurs que le marché des affaires. Cette intensification de la concurrence, y compris le recours à diverses offres promotionnelles, crée également des pressions sur les PMAA, le taux de désabonnement, ainsi que sur les frais d'acquisition et de rétention des abonnés.

L'industrie poursuit sa transition de l'infrastructure existante des services de transmission de la voix vers les services de téléphonie IP et les communications unifiées, et des plateformes de données existantes vers les plateformes de données bien établies telles que les services Ethernet, les réseaux privés virtuels IP, les plateformes de commutation multiprotocole par étiquette IP et les nouvelles solutions de réseautage défini par logiciel. Ces transitions continuent de créer aussi bien des incertitudes que des occasions. Les produits et les marges liés aux services de transmission de données existants continuent à diminuer. Ces baisses n'ont été que partiellement neutralisées par l'accroissement de la demande ou la migration accrue des clients vers les plateformes

IP qui sont également soumises à des pressions à la baisse sur les tarifs, à des marges réduites et à l'évolution de la technologie. D'importantes dépenses d'investissement doivent être engagées dans l'infrastructure des services filaires afin de faciliter le processus de transition en cours.

Marché des affaires

Dans le marché des affaires du secteur des services filaires, la concurrence continue des entreprises concurrentes traditionnelles propriétaires d'installations est fondée sur l'étendue et la fiabilité de leur réseau, tandis que la concurrence des fournisseurs de services par contournement est axée sur les prix, sur la souplesse et sur l'aspect pratique. Étant donné qu'ils ont effectué des investissements importants dans les services voix sur IP (« VoIP »), dans les services de sécurité et dans les services TI à l'intention des clients d'affaires, les câblodistributeurs concurrents ont recours à des tarifs réduits pour favoriser l'acquisition et la rétention des clients. Par ailleurs, de plus importants fournisseurs de services infonuagiques tels que Amazon et Microsoft tirent parti de leur portée mondiale pour offrir des services infonuagiques et des services de stockage de données à faible coût. L'évolution rapide des technologies comme les réseaux définis par logiciel et les fonctions réseau virtualisées, permet la superposition de nouveaux services dans des solutions centrées sur les services infonuagiques. L'évolution des besoins des clients représente à la fois une occasion de croissance et un risque en ce qui a trait à nos produits tirés des services de transmission de la voix et des services de transmission de données existants, tandis que les entreprises cherchent à faire migrer leurs lignes téléphoniques fixes, leurs services interurbains et leurs services de messagerie vocale vers le nouveau paradigme du marché des solutions centrées sur le nuage assorties de prix moins élevés.

Marché des consommateurs

Dans le marché des services filaires pour les consommateurs, les câblodistributeurs et d'autres concurrents continuent d'offrir des services locaux résidentiels VoIP, des services interurbains, l'accès Internet haute vitesse et, dans certains cas, des services mobiles groupés assortis de tarifs mensuels réduits, en plus de leurs services de diffusion existants et de leurs services de télévision par satellite. De plus, les entreprises de câblodistribution canadiennes investissent dans les plateformes télé de prochaine génération. En 2017, Shaw Communications, notre principal câblodistributeur concurrent en Alberta et en Colombie-Britannique, a lancé BlueSky TV, pour lequel cette dernière a obtenu une licence relative à la plateforme X1 développée par Comcast, un câblodistributeur américain. En 2018, Rogers a lancé Ignite TV en Ontario, un service de télévision fondé sur la même plateforme X1 de Comcast, et Québecor a annoncé qu'elle compte lancer Helix, un service de télévision qui est également basé sur cette plateforme, en 2019, au Québec. Entre-temps, Cogeco Communications, qui offre des services de câblodistribution dans des régions du Québec où nous sommes l'entreprise titulaire, a annoncé la conclusion d'un partenariat avec MediaKind dans le but d'offrir à ses clients la plateforme MediaFirst. Cette plateforme est identique à la plateforme de services de télévision sur IP qui sert à offrir le service TELUS TV. Par ailleurs, les câblodistributeurs concurrents au Canada continuent d'accroître la vitesse de leurs services Internet haute vitesse et poursuivent le lancement de leurs services Wi-Fi dans les régions métropolitaines. Dans une moindre mesure, d'autres concurrents non-propriétaires d'installations offrent des services VoIP locaux et interurbains sur Internet et revendent des solutions d'accès Internet haute vitesse. Les innovations technologiques se sont traduites par une amélioration de la performance et de la vitesse des services d'accès à Internet par satellite, ce qui a accru leur compétitivité. La diminution de nos lignes résidentielles d'accès au réseau devrait se poursuivre, en raison de cette concurrence et du remplacement continu de la technologie par les services mobiles et des services VoIP. La réduction des produits tirés des services de transmission de la voix existants devrait également se poursuivre. Nous nous attendons au maintien d'une concurrence intense sur le marché des consommateurs. En ce qui concerne nos services TELUS Santé, nous livrons 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 de services connexes, de même qu'aux fournisseurs mondiaux qui pourraient accroître leur présence au Canada.

Atténuation des risques : Nous effectuons des investissements importants dans nos infrastructures à large bande, y compris le branchement direct d'un plus grand nombre de foyers et d'entreprises à notre réseau gigabit à fibres optiques. Ces investissements nous permettent de répondre à la demande des clients pour des vitesses Internet plus élevées, y compris les vitesses de téléchargement et de téléversement symétriques, d'élargir la couverture et d'accroître la vitesse de notre service Internet haute vitesse, et d'accroître la couverture, la capacité et le contenu de nos services de télévision sur IP, y compris le service Télé OPTIK, en Colombie-Britannique, en Alberta et dans l'est du Québec, et de notre service Pik TV dans l'ouest du Canada (se reporter à « Télédiffusion » ci-dessous). De plus, nous offrons à nos clients dans les collectivités mal desservies un service Internet mobile fixe sur notre technologie d'accès LTE, qui croît davantage la portée de notre réseau à large bande. Nos investissements dans le réseau à large bande étendent la portée et la fonctionnalité de nos solutions d'affaires et de nos solutions en santé, et permettront la prise en charge d'une évolution plus efficace et rapide vers la technologie 5G convergente.

Nos offres de services de télévision sur IP et de services groupés nous aident à attirer des abonnés au service Internet et à atténuer les pertes de lignes résidentielles d'accès au réseau. Nous continuons d'assurer l'évolution de notre service TV sur IP en offrant du contenu ultra-haute définition 4K HDR, en intégrant nos services à des interfaces conversationnelles, et en augmentant nos efforts et nos investissements dans le contenu multiculturel en croissance. Entre-temps, nos clients peuvent maintenant regarder la télé en direct sur leur ordinateur, leur tablette ou leur téléphone intelligent à l'aide de l'appli Pik TV, ainsi qu'à l'aide d'Apple TV. Nous continuons également d'investir dans d'autres initiatives de développement de produits et services, y compris les solutions maison intelligente et Maison branchée, les systèmes de sécurité et de surveillance résidentielles, et les solutions de Santé grand public. Nous poursuivons l'élargissement de nos capacités de contenu télé grâce à un plus grand choix et à une plus grande flexibilité de chaînes offertes dans des forfaits Thématiques et sur une base individuelle, du contenu multiculturel plus varié, des solutions de services par contournement qui peuvent être diffusées en continu ou utilisées directement au moyen d'un décodeur, et du contenu ultra-haute définition 4K HDR.

Nous continuons d'accroître nos capacités dans le marché des affaires, grâce à des initiatives prudentes en matière de développement de produits, y compris de nouvelles solutions infonuagiques évoluées (telles que le Réseau intelligent), à des acquisitions et à des partenariats, à la priorité accordée aux marchés verticaux clés (secteur public, soins de santé, services financiers, énergie, agriculture et services de gros aux entreprises de télécommunications) et à l'expansion de solutions dans le marché des entreprises, ainsi qu'à notre approche modulaire dans le marché des petites et moyennes entreprises (« PME ») (y compris l'offre de services tels que Connexion Affaires TELUS^{MD}) et aux solutions Internet des objets (« IoT »). Nous avons également mis en œuvre des plans de rétention de la clientèle visant à atténuer les pertes de clients d'affaires dont les besoins évoluent. Grâce à TELUS Santé, nous tirons parti de nos systèmes et de nos solutions exclusives, ainsi que de solutions de tiers, afin d'élargir notre présence dans le secteur des soins de santé, et de bénéficier des investissements effectués par les gouvernements au chapitre de la cybersanté. De plus, par l'entremise du Service à la clientèle, de nos services à la clientèle et aux entreprises et de nos centres de service à la clientèle multisites, nous facilitons une expérience se traduisant pour nos clients par des efficacités, par des réductions de coûts et par une croissance des activités.

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

Nous devons composer avec le remplacement de la technologie dans tous les principaux secteurs d'activité et segments de marché, y compris le marché des consommateurs, le marché des PME, et le marché des grandes entreprises, ainsi que TELUS Santé et TELUS International.

Les progrès technologiques estompent les frontières entre les services de radiodiffusion, les services Internet et les télécommunications (se reporter à la rubrique 10.4, « Technologie »). Les entreprises de télécommunications qui offrent des services mobiles et les câblodistributeurs continuent d'élargir leurs gammes de services et de lancer des plateformes de services de télévision de prochaine génération, ce qui se traduit par l'intensification de la concurrence

au chapitre de l'accès à Internet haute vitesse sur les marchés résidentiels et sur certains marchés des PME, ainsi qu'en ce qui concerne les services de télévision ainsi que les services d'accès locaux et les services interurbains. Les fournisseurs de contenu par contournement tels que Netflix, Amazon Prime Video et YouTube se livrent concurrence pour acquérir une part du marché des téléspectateurs, ce qui pourrait accélérer le débranchement des services de télévision ou se répercuter sur la croissance du nombre d'abonnés et des produits liés à nos services de télévision et de divertissement. La baisse des PMAA tirés des services mobiles de transmission de la voix se poursuit, en raison notamment de la migration vers la messagerie textuelle et les applications de services par contournement. Nous nous attendons à ce que la pression de l'industrie découlant des efforts déployés pour l'acquisition de clients et la distribution de contenu, ainsi que des coûts et des tarifs, se poursuive à l'échelle de la plupart des catégories de produits et services et des segments de marché au sein de l'industrie.

Atténuation des risques : Nos initiatives de services multimédias de TV sur IP et de services par contournement nous permettent d'offrir la prochaine génération de services TV sur IP et, fait d'autant plus important, elles lient notre environnement de services par contournement à une plateforme, qui nous permet d'offrir facilement des services par contournement tels que Netflix et YouTube. Elles facilitent également l'offre de contenu multimédia en nuage et de tous les types de services sur demande, à l'aide de n'importe quel appareil et de n'importe quel réseau. En surveillant activement les faits nouveaux et les activités de prototypage internes concernant la concurrence au chapitre des produits et des marchés géographiques, nous pouvons rapidement rivaliser avec les services offerts par nos concurrents et tirer parti de notre gamme complète de solutions intégrées de services mobiles et de services filaires et de notre présence à l'échelle nationale; nous surveillons également les fournisseurs de services de télécommunications à l'échelle mondiale afin de savoir quels services par contournement de prochaine génération ils offrent. Afin d'atténuer les pertes liées aux services existants que nous offrons dans les régions où nous sommes l'entreprise titulaire, soit la Colombie-Britannique, l'Alberta et l'est du Québec, nous effectuons des investissements dans notre réseau à large bande, y compris notre technologie à fibres optiques, afin d'accroître les vitesses, d'améliorer la fiabilité du réseau, d'accroître notre présence et de fournir une expérience client sans pareille dans l'industrie. Nous continuons également à offrir des produits et services novateurs et à rehausser nos produits et services novateurs comme Pik TV, à favoriser le contenu ultra-haute définition 4K HDR, à proposer des offres groupées intégrées dans tous nos services et à investir dans des initiatives axées sur les clients afin d'améliorer l'expérience client. Nous cherchons toujours à adopter de nouvelles technologies et de nouveaux produits afin d'améliorer l'efficacité de nos services.

Télédiffusion

Nous offrons des services de télévision sur IP à plus de trois millions de foyers et d'entreprises en Colombie-Britannique, en l'Alberta et dans l'est du Québec, et nous poursuivons le lancement ciblé de ce service dans de nouvelles régions. Nos services de télévision offrent une grande interactivité et des avantages sur le plan de la personnalisation par rapport aux services de nos principales entreprises de câblodistribution concurrentes. En 2018, les ajouts au nombre d'abonnés aux services de télévision se sont élevés à 63 000, et le nombre d'abonnés aux services de télévision se chiffrait à 1,1 million à la fin de l'exercice. En 2019 et par la suite, rien ne garantit que nous pourrions maintenir une croissance du nombre d'abonnés ni que la croissance prévue des produits et l'amélioration de l'efficacité opérationnelle se concrétiseront, dans le contexte d'un taux de pénétration élevé du marché au sein de l'industrie, d'un recul général du marché des services de télévision de détail et des mesures prises par nos concurrents et fournisseurs de contenu. De plus, la concurrence au chapitre des services par contournement, ainsi que le piratage de contenu et le vol de signaux, pourraient également se répercuter sur la croissance du nombre d'abonnés et des produits en accélérant le débranchement des services de télévision ou en réduisant les dépenses liées à ces services.

Atténuation des risques : Nous avons élargi le marché potentiel pour nos services de télévision sur IP en procédant au déploiement de technologies à large bande évoluées, y compris l'élargissement continu de notre réseau à fibres optiques dans les foyers et les entreprises des collectivités situées en

Colombie-Britannique, en Alberta et dans l'est du Québec. Nous continuons d'ajouter de nouvelles fonctions et capacités à nos services de télévision, y compris des offres de services par contournement tels que Netflix et YouTube, et de renforcer notre position de chef de file dans l'ouest du Canada en ce qui a trait au nombre de nos canaux linéaires haute définition, à nos services vidéo sur demande et au contenu ultra-haute définition 4K HDR.

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

Nous ne cherchons pas à devenir un propriétaire de contenu de radiodiffusion à l'heure actuelle, mais certains de nos concurrents sont propriétaires d'actifs offrant du contenu de radiodiffusion et continuent d'acquiescer de tels actifs, ce qui pourrait faire en sorte que nous n'ayons pas accès à du contenu, ou que nous soyons obligés de payer des prix gonflés ou de nous conformer à des modalités non attrayantes pour acquiescer du contenu.

Atténuation des risques : Notre stratégie consiste à grouper et à intégrer du contenu et des applications et à les rendre accessibles de manière à ce que nos clients puissent en profiter en temps opportun au moyen de divers appareils. Nous avons démontré qu'il n'est pas nécessaire d'être propriétaire du contenu pour pouvoir l'offrir aux clients d'une manière attrayante sur le plan économique, pour autant que les balises réglementaires établies par le CRTC soient appliquées rigoureusement et au moment opportun, afin d'éviter que les entreprises concurrentes intégrées verticalement n'aient recours à des pratiques abusives.

Nous favorisons l'application d'un régime en vertu de la *Loi sur la radiodiffusion*, qui permet de s'assurer que tous les consommateurs canadiens continuent de bénéficier d'un accès équitable au contenu de radiodiffusion, quel que soit le distributeur ou la plateforme de leur choix. Nous continuons de préconiser la mise en œuvre rigoureuse et au moment opportun des balises réglementaires concernant l'intégration verticale établies par le CRTC, et l'application judicieuse d'autres balises, au besoin. De plus, nous intervenons activement en ce qui concerne le renouvellement des licences de radiodiffusion des entreprises concurrentes intégrées verticalement.

10.4 Technologie

La technologie est un moteur puissant pour nos activités. Toutefois, l'évolution de la technologie amène aussi bien des risques et des incertitudes que des occasions. Nous maintenons des stratégies à court et à long terme en vue d'optimiser nos choix en matière de technologie et son utilisation en temps opportun, tout en réduisant au minimum les coûts, les risques et les incertitudes connexes. Vous trouverez ci-après les principaux risques et incertitudes liés à notre technologie ainsi qu'une description des mesures que nous avons prises afin de faire face à ces risques de façon proactive.

La forte demande visant les services de transmission de données pose un défi pour les réseaux mobiles, et elle pourrait entraîner une hausse des coûts liés à la prestation de ces services

La demande à l'égard de services mobiles de transmission de données continue à s'accroître rapidement, en raison du taux de pénétration continu des services à large bande, d'une plus grande demande à l'égard de la connectivité personnelle et des réseaux sociaux, des prix de plus en plus abordables des téléphones intelligents et des appareils de transmission de données à fort trafic ainsi que du plus grand choix de ces téléphones et appareils, des services et applications multimédias à contenu plus riche, les services IdO (y compris les applications machine à machine permettant la transmission de données et les autres technologies prêt-à-porter), la croissance des services infonuagiques ainsi que les changements découlant de la concurrence concernant les tarifs pour les services mobiles, y compris l'affectation de quantités de données plus importantes dans les forfaits. Ainsi, selon le Rapport de surveillance des communications 2018 du CRTC, l'utilisation moyenne de données par abonné sur les réseaux mobiles sans fil a augmenté de 30 % en 2017, tandis que le total des revenus des services de transmission de données de détail s'est accru de 7,8 % au cours de la même période. L'accroissement des niveaux de trafic de données et le rythme rapide auquel les appareils de transmission de données sont développés représentent des défis en ce qui concerne l'offre d'une capacité adéquate et le maintien de niveaux de service élevés, en fonction de structures de coûts concurrentielles.

Atténuation des risques : Nos investissements continus dans la technologie 4G LTE, y compris la technologie LTE évoluée (« LTE-A »), ainsi que nos investissements essentiels dans les capacités 5G qui en sont à un stade peu avancé, nous permettent de gérer la demande en matière de capacité en utilisant le spectre que nous détenons de manière plus efficace. Nous prévoyons déployer des technologies plus récentes fondées sur des normes aux fins de leur mise en place commerciale sur le réseau, afin d'offrir des solutions de connectivité dont le rendement est plus élevé. En outre, nos investissements dans le réseau IP, dans les liaisons terrestres pour stations cellulaires fondées sur les technologies IP/la fibre, y compris nos petites cellules, et dans une infrastructure radio dotée de logiciels évolutifs, nous permettent de prendre en charge l'évolution vers les technologies LTE-A. L'élargissement des technologies LTE-A devrait accroître davantage la capacité et la vitesse du réseau et se traduire par une réduction des coûts par mégaoctet et par des services et applications multimédias à contenu plus riche, ainsi que par la prestation d'une expérience client supérieure. Notre technologie d'accès 4G LTE couvre 99 % de la population canadienne, et notre technologie d'accès LTE-A couvre pour sa part 93 % de la population canadienne, en hausse par rapport à 88 % à la fin de 2017.

Les investissements dans les infrastructures de réseau mobile seront de plus en plus axés sur des systèmes fondés sur des technologies de virtualisation des fonctions réseau (« NFV ») qui offrent une plus grande capacité de traitement et de stockage, une plus grande résilience et une conception des logiciels plus flexible. Notre migration de grande envergure vers des centres de données nationaux, répartis sur le plan géographique, dotés de capacités de traitement et de stockage prêtes à l'emploi sur le marché permettent l'utilisation des technologies NFV et des technologies de réseautage défini par logiciel (« SDN ») à grande échelle, ce qui nous permettra de virtualiser la plus grande partie de notre infrastructure, et facilitera la mise en place d'un plan de contrôle commun aux fins de la coordination de nos réseaux virtualisés et non virtualisés. L'architecture de nos capacités en matière d'intelligence et de contenu réside à la périphérie de notre réseau de communication mobile, à proximité de nos clients. Nos capacités de traitement et de stockage distribuées à plus petite échelle permettent une prestation de services plus rapide, et nous continuons de gérer le besoin de constamment faire évoluer l'infrastructure de réseau central fondée sur les technologies IP/la fibre.

La croissance rapide des volumes de transmission mobile de données nécessite l'utilisation optimale et efficace de notre spectre, que nous avons plus que doublé par suite de l'acquisition de licences de spectre concernant le spectre dans la bande de fréquence de 700 MHz, le spectre des SSFE-3 et le spectre dans la bande de fréquence de 2 500 MHz, dans le cadre des enchères de spectre pour les services sans fil tenues en 2014 et en 2015. Nous utilisons ces licences selon les besoins, ce qui nous fournit une capacité additionnelle en vue d'atténuer les risques liés à l'accroissement du trafic de données. Nous prévoyons également combiner le spectre sous licence et le spectre supplémentaire sans licence, en fonction de l'évolution des écosystèmes de réseaux et d'appareils, de manière à prendre à charge la technologie d'accès assisté sous licence (« LAA »). Les licences de spectre utilisées antérieurement pour notre technologie d'accès AMRC ont été réaffectées à la technologie LTE. Notre service Wi-Fi public s'intègre de plus en plus de façon uniforme à notre technologie d'accès 4G et il permet le délestage du trafic de données du spectre de notre réseau mobile vers un nombre sans cesse croissant de points d'accès Wi-Fi. Le déploiement de la technologie des petites cellules, conjugué aux technologies du spectre sous licence et sans licence, nous aide à accroître l'utilisation efficace du spectre que nous détenons.

Déploiement et évolution des technologies et systèmes pour les services à large bande mobiles

Dans le cadre de la progression naturelle vers une technologie d'accès 4G, nous nous sommes engagés à utiliser les technologies LTE-A et LTE aux fins de la croissance à moyen et à long terme de nos services mobiles à large bande. Nos activités dépendent du déploiement de la technologie mobile. Il est nécessaire de gérer de façon appropriée la réaffectation du spectre que nous détenons, de manière à assurer l'utilisation optimale du capital et des ressources. De façon générale, au fur et à mesure que les technologies et les systèmes liés aux réseaux mobiles à large bande évolueront, il se pourrait que nos dépenses d'investissement futures soient plus élevées, car nos investissements continus dans les technologies pourraient entraîner des coûts plus

élevés que ceux comptabilisés dans le passé. Se reporter également à la rubrique « *Risques liés aux fournisseurs* ».

Entre-temps, la technologie 5G évolue rapidement, et les premiers lancements commerciaux au monde de cette technologie reposant sur des normes devraient avoir lieu en 2019; on s'attend par ailleurs, de façon générale, à ce que les téléphones intelligents puissent prendre en charge la technologie 5G d'ici la fin de 2019 ou en 2020. On s'attend également à ce que les premiers écosystèmes fondés sur la technologie 5G soient exploités sur trois bandes de spectre distinctes : la bande de fréquence de 3,5 GHz, le spectre des ondes millimétriques (bandes de 28 GHz et de 37 à 40 GHz), et la bande de fréquence de 600 MHz. À l'échelle mondiale, le spectre dans la bande de 3,5 GHz est en voie de devenir le spectre principal aux fins de la couverture mobile fondée sur la technologie 5G. Au Canada, du spectre dans la bande de 3,5 GHz a fait l'objet d'enchères de 2004 à 2009, aux fins de l'accès fixe sans fil; aucune licence relative à ce spectre n'a été attribuée pour les applications mobiles, et le spectre a été acquis en grande partie par Inukshuk (une coentreprise détenue par Bell et Rogers) dans la plupart des marchés urbains. On s'attend à ce que ISDE récupère une portion du spectre d'Inukshuk dans la bande de 3,5 GHz et à ce que cette portion fasse de nouveau l'objet d'enchères à des fins d'« utilisation flexible » (permettant le déploiement d'applications mobiles, telles que celles fondées sur la technologie 5G). Selon la quantité de spectre dans la bande de 3,5 GHz qui sera récupérée et de nouvelle mise aux enchères, il y a un risque que notre société et les autres entreprises régionales disposent de moins de spectre dans cette bande de fréquence et ne soient pas en mesure de se livrer concurrence sur un pied d'égalité en ce qui a trait aux vitesses des réseaux fournies et à la capacité de la technologie 5G. Pendant ce temps, si ISDE libère le spectre dans la bande de 3,5 GHz aux fins des services mobiles avant la fin des enchères concernant ce spectre, les détenteurs actuels de ce spectre auront accès au spectre pour la technologie 5G avant notre société et pourraient bénéficier d'un avantage concurrentiel en ce qui a trait au délai de lancement.

En ce qui a trait aux autres bandes de spectre, on s'attend à ce que les ondes millimétriques soient utilisées dans les endroits où la demande de données est très élevée et où les clients non seulement se trouvent à proximité des antennes mais ont également une vue dégagée sur l'emplacement d'émission, car le trafic dans ce spectre ne peut se propager au-delà de quelques centaines de mètres et ne peut pas couvrir de vastes étendues ni pénétrer des obstacles ou des bâtiments. On s'attend à ce que les services fondés sur ce spectre soient utilisés en remplacement du déploiement de la fibre optique jusqu'au domicile (« FTTH »). Le spectre dans la bande de 600 MHz est ciblé pour les réseaux 5G aux États-Unis, particulièrement par T-Mobile USA. Au Canada, les enchères concernant le spectre dans la bande de 600 MHz débiteront en mars 2019, et ISDE mettra aux enchères un total de 70 MHz, y compris une tranche de 30 MHz de spectre réservée pour les fournisseurs de services régionaux. Il y a un risque que nous ne soyons pas en mesure de fournir des services fondés sur la technologie 5G dans la bande de 600 MHz aux mêmes niveaux de capacités que les fournisseurs régionaux de services mobiles. Qui plus est, en raison du spectre que le gouvernement a réservé, il n'existe aucune certitude que les collectivités rurales du Canada, pour lesquelles la propagation de la bande de 600 MHz est la plus appropriée, tireront pleinement parti des réseaux 5G, étant donné qu'une tranche de 30 MHz sera réservée pour les plus petites entreprises de télécommunications et sera possiblement déployée uniquement dans les centres urbains.

Atténuation des risques : Nous avons pour pratique de continuellement optimiser les dépenses d'investissement de manière à assurer l'existence de périodes de récupération raisonnables donnant lieu à des flux de trésorerie positifs découlant des investissements, et de bénéficier d'une souplesse pour investir dans les progrès technologiques futurs. Certaines dépenses d'investissement, touchant notamment les tours pour les services mobiles, les améliorations locatives et les réseaux d'électricité, sont neutres sur le plan technologique.

Nos technologies d'accès mobiles évoluent au moyen de mises à niveau logicielles pour la prise en charge des améliorations relatives aux systèmes conformément au projet de partenariat de troisième génération (lequel regroupe sept organismes de normalisation du secteur des télécommunications et fournit à leurs membres un environnement stable aux fins de la production de rapports et de l'établissement de spécifications qui définissent les technologies du « partenariat de troisième génération ») et aux normes de l'Institute

of Electrical and Electronics Engineers qui accroissent la performance, la capacité et la vitesse de transmission. Nous nous attendons à tirer parti des écosystèmes d'échelle et de la variété des appareils pour les écosystèmes en Amérique du Nord et à l'échelle mondiale.

Les ententes réciproques de partage de réseau conclues principalement avec Bell Canada ont facilité le déploiement de nos technologies mobiles et profité à nos clients, et nous ont permis de mieux gérer nos dépenses d'investissement. Ces ententes devraient se traduire par des réductions de coûts continues, et devraient nous donner la souplesse voulue pour investir dans la différenciation des services et le soutien des systèmes.

Nous entretenons une étroite collaboration avec nos fournisseurs de technologies réseau et avec nos partenaires exploitants, de manière à influencer sur les développements liés aux technologies 5G, LTE-A, LTE et Wi-Fi, et d'en tirer profit.

Afin d'influer sur le calendrier, les règles et les politiques concernant le spectre dans la bande de 3,5 GHz, nous avons souligné à ISDE la nécessité de donner à tous les exploitants un accès rapide, équitable et au moment opportun au spectre dans la bande de 3,5 GHz afin de s'assurer que le Canada demeure en tête des pays du G7 en matière de vitesses et de capacités des réseaux mobiles. Nous préconisons un traitement équitable de cette bande de spectre et demandons également qu'ISDE accélère la libération du spectre aux fins de son utilisation pour les services mobiles par tous les acteurs de l'industrie, tout en évitant de donner une longueur d'avance à des exploitants précis. (Se reporter à la *rubrique 10.2, « Questions de réglementation »*.) ISDE prévoit tenir des enchères concernant ce spectre à la fin de 2020, et en supposant que notre participation à ces enchères est couronnée de succès, nous prévoyons amorcer l'exploitation du spectre en 2021.

En préparation pour le déploiement futur du spectre des ondes millimétriques, nous continuons d'effectuer des essais fondés sur la technologie 5G dans les bandes du spectre des ondes millimétriques. Ces essais nous ont permis de mettre en place une plateforme sur laquelle se fondera l'évaluation des futurs cas d'utilisation de la technologie 5G, et ils nous aideront à nous préparer en vue de la planification des réseaux dans les bandes du spectre des ondes millimétriques. De plus, nous continuons de collaborer avec ISDE, et partageons les résultats des essais dans le cadre des discussions afin de guider l'organisme de réglementation tandis qu'il finalise ses décisions concernant la mise en place des politiques et le calendrier de libération du spectre des ondes millimétriques pour la technologie 5G. Les enchères concernant le spectre des ondes millimétriques devraient avoir lieu en 2021. Par ailleurs, nos investissements dans la technologie des petites cellules nous aideront à accroître la densité de notre réseau et à atténuer les désavantages potentiels au chapitre de la vitesse et de la capacité découlant de la disponibilité de la bande de 3,5 GHz, ainsi qu'à améliorer la faisabilité, les coûts et le délai de lancement aux fins du déploiement futur des ondes millimétriques.

Technologie perturbatrice

Le changement de paradigme lié à l'adoption par les consommateurs de technologies différentes, telles que les services vidéo et les services par contournement offerts (p. ex., Netflix et FaceTime) et les réseaux Wi-Fi qui sont de plus en plus disponibles, pourrait avoir une incidence défavorable sur nos flux de rentrées. Par exemple, les réseaux Wi-Fi sont utilisés pour offrir divers services de divertissement aux abonnés en dehors de leur foyer. Les fournisseurs de services par contournement se livrent concurrence pour acquérir une part du marché des services de divertissement. Les services par contournement pourraient également avoir une incidence sur le marché des affaires en permettant des capacités qui, dans le passé, étaient associées aux fournisseurs de services de télécommunications (p. ex., Skype, services infonuagiques et services d'itinérance). D'autre part, la prolifération des réseaux lD'O étendus à faible consommation d'énergie (« LPWA ») ouvre la voie à de nouvelles occasions de générer des produits, mais elle pose des défis quant à la très faible utilisation de la largeur de bande. Ces facteurs, y compris l'accroissement de la demande des consommateurs à l'égard de services Wi-Fi en dehors du foyer, ainsi que de services par contournement sur demande, à l'aide de n'importe quel appareil, pourraient entraîner un accroissement du taux de désabonnement de nos abonnés aux services mobiles, aux services TELUS TV et aux services Internet haute vitesse, et accroître davantage les pressions sur nos flux de rentrées. (Se reporter à « *La vive concurrence dans*

le secteur des services sans fil devrait se poursuivre », à la rubrique 10.3, « Environnement concurrentiel », ainsi qu'à la rubrique « Les services par contournement présentent des défis en ce qui a trait à la capacité du réseau et aux modèles d'affaires conventionnels », ci-dessous.) Les technologies d'autoapprentissage évoluées et l'automatisation (p. ex., l'intelligence artificielle et l'automatisation des processus par la robotique) vont modifier la façon nous gérons nos activités et dont nous prenons en charge l'innovation au chapitre de l'expérience client.

Atténuation des risques : Depuis le début de 2014, nous poursuivons l'élargissement de notre infrastructure Wi-Fi publique, en collaboration avec des milliers d'entreprises et un grand nombre d'importants sites sportifs et de divertissement. Ce service Wi-Fi public s'inscrit dans le cadre de notre stratégie en matière de réseaux, qui vise le déploiement de petites cellules qui s'intègrent de manière homogène à notre technologie d'accès mobile 4G, faisant automatiquement passer au réseau Wi-Fi nos abonnés qui possèdent un téléphone intelligent et assurant le délestage du trafic de données de notre spectre pour les services sans fil. Les activités liées à l'infrastructure Wi-Fi publique intégrée mises en œuvre accroissent naturellement les occasions en matière de prestation de services et de canaux pour les petites et moyennes entreprises, et améliorent la probabilité que les clients recommandent nos produits et services. L'intégration du service Wi-Fi dans les foyers augmente la propension à utiliser davantage de données sur les téléphones intelligents au foyer et à l'extérieur du foyer, ce qui aide à favoriser l'utilisation de notre service Internet. En plus de notre service Wi-Fi, nous offrons des solutions de communications unifiées, y compris le service Connexion Affaires propulsé par RingCentral et le service Collaboration en nuage propulsé par Cisco. Nous avons également élargi notre portefeuille IdO, grâce à l'ajout de services tels que Véhicule connecté, GEOTrac, la solution Avis et Assistance TELUS, et bien d'autres. Nos centres de service à la clientèle essaient différents outils d'automatisation et d'autoapprentissage afin d'évaluer leur incidence possible sur l'expérience client et sur les efficacités opérationnelles.

Risques liés aux fournisseurs

Les contraintes ou les perturbations auxquelles les fournisseurs sont exposés, la restructuration de fournisseurs ou l'abandon de produits pourraient avoir des répercussions sur notre réseau et nos services

Nous entretenons des relations avec de nombreux fournisseurs, y compris d'importants fournisseurs de services infonuagiques tels que Amazon et Microsoft, qui sont importants pour ce qui est de soutenir les plans concernant l'évolution des réseaux et des services, et d'assurer la prestation de services à nos clients. Il se pourrait que nos fournisseurs éprouvent des difficultés au chapitre de leurs activités d'exploitation, qu'ils doivent composer avec des incidents en matière de protection de la vie privée ou de sécurité, ou qu'ils subissent des pressions gouvernementales ou réglementaires. Il se pourrait qu'ils restructurent leurs activités, qu'ils se regroupent avec d'autres fournisseurs, ou qu'ils cessent de fabriquer des produits ou vendent leurs activités ou leurs produits à d'autres fournisseurs. Les mesures gouvernementales ou réglementaires ayant trait à certains pays ou fournisseurs pourraient également nuire à notre capacité d'utiliser les produits ou la technologie de certains fournisseurs que nous utilisons ou que nous prévoyons utiliser à l'heure actuelle. L'un quelconque de ces événements pourrait se répercuter sur le développement futur des produits ou services que nous utilisons et sur le soutien relatif à ces produits ou services et, en fin de compte, sur la réussite de la mise à niveau et de l'évolution de la technologie que nous offrons à nos clients, comme nos solutions TV sur IP et du déploiement et de l'évolution de nos technologies et systèmes à large bande mobiles. Il n'existe aucune certitude que le dénouement de la stratégie d'un fournisseur quelconque, y compris une décision ou des exigences relatives à la cessation de l'utilisation des produits ou de la technologie d'un fournisseur, ne touchera pas les services que nous fournissons à nos clients ni que nous ne devons pas engager des coûts supplémentaires ou subir des retards pour maintenir les services fournis ou déployer nos technologies et nos systèmes. Nous pourrions ne pas être en mesure de remplacer un fournisseur dans des délais raisonnables, ou sans engager de coûts additionnels. Les besoins et les préférences de certains clients pourraient ne pas correspondre aux produits et services qu'offre un fournisseur, ce qui pourrait limiter la croissance ou entraîner une perte de la clientèle actuelle.

Concentration des fournisseurs et emprise sur le marché

Dans certains cas, le nombre de fournisseurs d'un produit, d'un service ou d'une technologie que nous utilisons est limité. La popularité de certains modèles de téléphones intelligents et de tablettes a donné lieu à une dépendance accrue envers certains fabricants, qui pourrait accroître leur emprise sur le marché et nuire à notre capacité d'acheter certains produits moyennant un coût abordable. Il se pourrait également que les propriétaires de contenu de radiodiffusion populaire accroissent leurs frais de distribution et tentent de renégocier les ententes de distribution de radiodiffusion que nous avons conclues avec eux, ce qui pourrait avoir une incidence défavorable sur les services de divertissement que nous offrons et sur notre rentabilité. Se reporter également à « Services filaires », à la rubrique 9.2, à « Questions en matière de radiodiffusion », à la rubrique 9.4, ainsi qu'à « Intégration verticale des concurrents aux fins de la propriété du contenu de radiodiffusion », à la rubrique 10.3. Une augmentation de la concentration des fournisseurs ayant une incidence sur les produits, la technologie et l'équipement ou les services que nous utilisons ou fournissons à nos clients pourrait avoir une incidence défavorable sur notre entreprise, nos activités ou nos résultats financiers, y compris en faisant augmenter le coût d'acquisition de la technologie et des systèmes, ou le temps nécessaire à leur déploiement.

Atténuation des risques : En tant qu'agrégateur de réseau de premier plan, nous établissons des partenariats avec plusieurs fournisseurs d'équipement réseau et travaillons avec de nombreux fournisseurs internationaux et nationaux en vue d'offrir à nos clients la meilleure expérience possible. Nous tenons compte des stratégies des fournisseurs et des dénouements éventuels des restructurations dans notre planification de croissance future ainsi que de l'entretien et du soutien liés à l'équipement et aux services. Nous avons mis en place des plans d'urgence raisonnables qui prévoient divers scénarios, notamment le recours à plusieurs fournisseurs, le maintien de relations solides avec les fournisseurs ainsi que l'examen périodique de la performance des fournisseurs, et une collaboration étroite avec d'autres utilisateurs des produits et services de manière à influencer sur les plans de développement de produits et services des fournisseurs. De plus, nous surveillons régulièrement le profil de risques de nos principaux fournisseurs et nous examinons les modalités applicables des accords conclus afin de déterminer si des garanties contractuelles supplémentaires sont requises, et nous faisons la promotion de notre code de conduite pour les fournisseurs, qui est fondé sur des normes d'éthique commerciale généralement reconnues.

En ce qui concerne l'emprise des fournisseurs sur le marché, nous offrons et commercialisons d'autres types d'appareils et de contenu de programmation, de manière à offrir aux consommateurs un plus grand choix et à limiter notre dépendance envers quelques fournisseurs principaux.

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

Nous disposons d'un grand nombre de systèmes de soutien opérationnel et de systèmes de soutien des affaires qui sont interconnectés et dont la complexité ne cesse d'augmenter, ce qui pourrait se répercuter sur la stabilité et la disponibilité des systèmes. Le développement et la mise en marché d'un nouveau service exigent généralement des efforts considérables sur le plan de l'intégration et du développement de systèmes. La gestion efficace de tous les frais de développement et des coûts d'exploitation continus connexes constitue un facteur important pour le maintien de la position concurrentielle et des marges bénéficiaires. Au fur et à mesure que les services de prochaine génération sont mis en place, ils doivent être compatibles avec les systèmes de soutien et les infrastructures TI de prochaine génération, tout en demeurant compatibles avec les services existants et les systèmes de soutien. Il n'existe aucune certitude que les initiatives proposées visant les systèmes TI ou les modifications des processus seront mises en œuvre de manière fructueuse, qu'elles seront mises en œuvre selon les échéanciers prévus ni que nous disposerons du personnel suffisamment qualifié pour mener à terme ces initiatives. Si nous ne sommes pas en mesure d'assurer l'implantation et la maintenance des systèmes TI appropriés en temps opportun, que nous ne réussissons pas à élaborer et à maintenir un cadre de gouvernance et d'exploitation efficace afin de prendre en charge la gestion du personnel, ou que nous n'arrivons pas à comprendre et à rationaliser nos nombreux systèmes existants et à satisfaire de manière proactive aux besoins d'affaires en constante évolution, l'un ou

l'autre de ces manquements pourrait avoir une incidence défavorable sur nos activités et sur notre performance financière.

Atténuation des risques : Conformément aux pratiques en vigueur dans l'industrie, notre approche consiste à séparer les systèmes de soutien des affaires des systèmes de soutien opérationnel et de la technologie réseau sous-jacente. Nous visons à dissocier l'introduction des nouvelles technologies réseau et les services vendus aux clients, de manière à ce qu'ils évoluent indépendamment l'un de l'autre. Cette façon de faire nous permet d'optimiser les investissements liés aux réseaux tout en limitant l'incidence sur les services offerts à la clientèle, et facilite également la mise en marché de nouveaux services. En outre, en raison de la maturité croissante des logiciels des distributeurs de services de télécommunications, nous adoptons des logiciels standards au sein de l'industrie pour les fonctions liées aux systèmes de soutien des affaires et aux systèmes de soutien opérationnel, et nous évitons de développer des logiciels personnalisés lorsque cela est possible. Cette situation nous permet de tirer parti des connaissances des distributeurs et des pratiques de l'industrie acquises grâce à l'installation de ces plateformes au sein de nombreuses entreprises de télécommunications mondiales. Nous avons mis en place une structure de prochaine génération pour les systèmes de soutien des affaires et les systèmes de soutien opérationnel, de manière à nous assurer que les nouveaux services et les nouvelles technologies développés seront intégrés à la structure de prochaine génération, ce qui facilitera la mise hors service des systèmes existants conformément au programme NGOSS (d'après l'anglais *Next Generation Operations Systems and Software*) du TeleManagement Forum. Dans le cadre du déploiement de nos installations à fibres optiques, nous avons investi dans de nouveaux systèmes de soutien opérationnel qui permettent de regrouper nos systèmes existants et de simplifier notre environnement actuel. Cela nous permettra d'accroître notre capacité à prendre en charge et à maintenir nos systèmes au moyen de nouvelles technologies plus résilientes. Par ailleurs, nous continuons à effectuer d'importants investissements dans la résilience et la fiabilité des systèmes, afin de soutenir nos initiatives accordant la priorité aux clients.

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

Nous continuons d'assurer le suivi de l'évolution des offres de technologies et de services de téléphonie IP et nous avons développé une solution pour des services de téléphonie IP nécessitant l'accès à notre infrastructure à large bande. Nous avons amorcé le déploiement de cette solution qui remplace les services de téléphonie analogique existants dans les régions desservies par nos installations à fibres optiques. Cette solution peut être élargie pour offrir des services de téléphonie supplémentaires au moyen de l'infrastructure de services de téléphonie analogique existante, et elle a été conçue de manière à remplacer la plateforme actuelle. Nous avons également amorcé le déploiement de notre solution de téléphonie IP de prochaine génération pour les abonnés des services d'affaires, dont le but est de remplacer les plateformes VoIP existantes pour services d'affaires et de couvrir les régions desservies par des installations à fibres optiques. Nous avons amorcé le déploiement de solutions IP convergentes dans le marché des consommateurs, aux fins de la prestation de services de téléphonie et de services vidéo et Internet à l'aide de la même infrastructure à large bande. Cependant, l'échange d'informations entre des fournisseurs de services dotés d'infrastructures à large bande différentes est encore à un stade peu avancé.

L'accès à large bande strictement numérique pourrait se révéler non réalisable ou non viable financièrement dans de nombreuses régions pendant un certain temps, surtout dans les régions rurales et éloignées. Par conséquent, nous prévoyons prendre en charge pendant un certain temps encore les systèmes de transmission de la voix existants et ceux fondés sur la technologie IP et engager des frais en vue de maintenir les deux systèmes. Il y a un risque que les investissements dans les systèmes de transmission de la voix IP ne soient pas accompagnés de réduction des coûts au titre de la maintenance des systèmes existants de transmission de la voix. Il y a également un risque que l'infrastructure d'accès aux services IP et les plateformes de téléphonie IP correspondantes ne soient pas mises en place assez rapidement pour éviter la nécessité de procéder à de nouveaux investissements dans nos plateformes de commutation actuelles afin de soutenir l'accès au réseau téléphonique

public commuté en place dans certaines régions, ce qui pourrait donner lieu à des investissements aux fins de l'adaptation des lignes dans les bureaux centraux n'offrant pas de services à large bande.

Atténuation des risques : Nous continuons à déployer des technologies de transmission de la voix fondées sur IP dans les collectivités desservies par nos installations à fibres optiques, et nous collaborons avec les fournisseurs et l'industrie afin d'évaluer leur applicabilité technique et leurs profils de coûts changeants, de manière à assurer la migration proactive des abonnés existants vers les plateformes fondées sur IP, tout en déployant les efforts voulus afin de respecter nos engagements envers le CRTC et de répondre aux attentes de nos clients. Nos investissements continus dans les technologies liées au réseau à large bande évolué, y compris la fibre jusqu'aux locaux de l'abonné (« FTTP »), devraient faciliter l'évolution future de la téléphonie IP. Nous avons également collaboré avec les fabricants afin d'optimiser les activités et la structure de coûts liées aux systèmes et solutions analogiques, ainsi que leur durée d'utilité, de manière à ce qu'une partie de cette infrastructure puisse être adaptée aux fins de l'intégration dans le cadre de l'évolution globale à la technologie IP. Par ailleurs, les solutions fondées sur IP que nous déployons à l'heure actuelle peuvent soutenir de nombreux abonnés et services, ce qui nous aide à limiter les risques liés à notre exposition à l'un quelconque segment du marché. Au fur et à mesure que nos services mobiles évolueront, nous continuerons d'évaluer les occasions de regrouper les technologies distinctes dans un seul environnement aux fins de la prestation de services de transmission de la voix. Nous comptons notamment intégrer notre nouvelle solution VoIP pour les consommateurs dans la même plateforme qui prend en charge la téléphonie mobile. Nous examinons les occasions de rationaliser notre infrastructure existante de services de transmission de la voix afin de gérer les coûts. Par ailleurs, nous collaborons avec nos fournisseurs et nos partenaires afin de réduire la structure de coûts liée au déploiement des services VoIP.

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

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

Atténuation des risques : Nous atténuons le risque de mise en œuvre au moyen de nos architectures modulaires, de nos investissements dans les laboratoires, d'essais par des membres du personnel, de nos partenariats avec des intégrateurs de systèmes, le cas échéant, de l'achat d'équipement couramment utilisé dans le cadre du déploiement de la plupart des technologies IP en Amérique du Nord, et de la mise en œuvre de technologies de virtualisation, lorsque cela est possible. De plus, nous jouons un rôle actif au sein d'un certain nombre d'organismes de normalisation tels que Metro Ethernet Forum et IP Sphere, de manière à favoriser une nouvelle stratégie relative à l'infrastructure IP qui tire parti de la fonctionnalité axée sur les normes, ce qui pourrait simplifier davantage notre réseau.

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

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

Atténuation des risques : Nous atténuons le risque lié aux calendriers de mise en œuvre en continuant de maintenir nos installations de commutation existantes et en nous efforçant de maintenir l'expertise technologique voulue, l'accès à de l'équipement de remplacement ainsi que des programmes

d'entretien réguliers. Nous prenons en charge la téléphonie IP par l'intermédiaire d'une installation d'accès à base de lignes de cuivre en déployant la technologie de passerelle d'accès aux lignes qui sert à brancher l'équipement générique de nos abonnés aux plateformes de téléphonie IP, ce qui nous procure un moyen plus rentable d'offrir à ces abonnés la fiabilité et les capacités améliorées de ces solutions.

Les services par contournement présentent des défis en ce qui a trait à la capacité du réseau et aux modèles d'affaires conventionnels

Les services par contournement sont en concurrence directe avec les services de télévision payante et les services vidéo, ainsi qu'avec les services mobiles et filaires de transmission de la voix et les services de messagerie. Plus particulièrement, les services vidéo par contournement sont devenus la plus importante source de trafic sur Internet en Amérique du Nord. Les fournisseurs de services par contournement ne sont pas propriétaires des réseaux et n'investissent pas dans ceux-ci, et en raison de la croissance de leurs services, les fournisseurs de services Internet et les propriétaires de réseaux font face au défi de prévenir la congestion des réseaux. Bien que nous ayons conçu un réseau IP qui n'a pas éprouvé de problèmes de congestion importants au cours de 2018, il n'existe aucune certitude que nous ne devrions pas composer avec une telle congestion dans l'avenir.

Atténuation des risques : Au fur et à mesure qu'un plus grand nombre de fournisseurs de services par contournement lancent des services et offrent des services vidéo à plus haute résolution sur Internet, nous continuons d'investir dans notre réseau afin de prendre en charge l'accroissement de la capacité. Nous trouvons également de nouvelles solutions et élaborons de nouveaux services, comme les forfaits de données plus flexibles, pour faire face aux défis posés par les fournisseurs de services par contournement. Ces investissements comprennent le déploiement continu de notre infrastructure à fibres optiques, ainsi que les investissements pluriannuels qui visent à brancher à notre réseau gigabit les foyers et les entreprises situés en Colombie-Britannique, en Alberta et dans l'est du Québec.

De plus, nos services de télévision sur IP, y compris les services Télé OPTIK et Pk TV, rendent facilement accessibles les populaires services par contournement en faisant en sorte qu'ils soient directement disponibles par l'entremise de chacun de nos services de télévision. Pour une analyse plus détaillée de nos services de télévision sur IP, se reporter à « *Concurrence au chapitre des services filaires de transmission de la voix et de données* », et à « *Le remplacement de la technologie pourrait être préjudiciable à la part de marché, au volume et à la tarification* », à la rubrique 10.3, « *Environnement concurrentiel* ».

Nos résultats d'exploitation et nos résultats financiers, de même que notre capacité d'effectuer des financements, pourraient se répercuter sur le niveau des dépenses d'investissement et sur les décaissements futurs possibles aux fins des licences de spectre

Les facteurs suivants ont une incidence sur le niveau de nos dépenses d'investissement : nos initiatives liées aux réseaux, y compris le branchement direct continu d'un plus grand nombre de foyers et d'entreprises à notre infrastructure à fibres optiques; le déploiement continu de nouvelles technologies mobiles telles que la technologie 5G; le déploiement du nouveau spectre acquis; les investissements dans les initiatives visant la résilience et la fiabilité du réseau; la demande accrue des abonnés à l'égard des services de transmission de données; les systèmes et les processus d'affaires en pleine évolution; la mise en œuvre d'initiatives en matière d'efficacité; le soutien relatif aux contrats d'envergure et complexes; ainsi que la participation aux futures enchères concernant le spectre pour les services sans fil que doit tenir ISDE. Il n'existe aucune certitude que nos résultats d'exploitation et nos résultats financiers futurs ne se répercuteront pas sur nos investissements au titre des immobilisations et dans les licences de spectre sans fil.

Atténuation des risques : Chaque année, nous mettons en œuvre un certain nombre d'initiatives uniques qui visent à améliorer notre productivité et notre compétitivité. Se reporter à « *Restructurations et intégration des acquisitions* » et à « *Mise en œuvre de contrats d'entreprise de grande envergure* », à la rubrique 10.5. Pour une analyse des risques de financement et des activités d'atténuation des risques, se reporter à la rubrique 10.7, « *Financement, exigences relatives à la dette et versement de trésorerie à nos actionnaires* ».

10.5 Performance opérationnelle

Systèmes et processus

Nous avons régulièrement recours à de nombreuses initiatives complexes visant à modifier nos systèmes et nos processus. Il n'existe aucune certitude que la mise en œuvre de l'ensemble des initiatives de conversion de nos systèmes et modification des processus, y compris celles requises pour améliorer le service à la clientèle et pour soutenir la prise de décisions par la direction, sera couronnée de succès, ni que nous disposerons des fonds et de main-d'œuvre suffisamment qualifiée pour mener à terme les principales initiatives prévues. Il y a un risque que certains projets soient reportés ou annulés et que les avantages susceptibles de découler de ces projets se concrétisent plus tard ou ne se concrétisent pas. De plus, toute inefficacité dans la gestion des changements requis pour protéger nos systèmes complexes et pour limiter les interruptions de service pourrait avoir une incidence défavorable sur notre service à la clientèle, sur notre rendement opérationnel et sur nos résultats financiers. En outre, les acquisitions continues et l'intégration postfusion de diverses activités liées aux soins de santé, activités à l'échelle internationale et autres activités pourraient comporter des risques à court terme au chapitre de la continuité des activités, de la concurrence et de la gouvernance des processus.

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

Protection des données

Nous exploitons des centres de données et assurons la collecte et la gestion de données aux fins de nos activités et pour le compte de nos clients (y compris, dans le cas de TELUS Santé, la collecte d'informations sensibles sur la santé). Certaines de nos initiatives d'efficacité opérationnelle se fondent sur l'impartition de fonctions internes à notre personnel situé dans d'autres pays ou à des partenaires situés au Canada et à l'étranger. Pour qu'elles soient efficaces, ces ententes exigent que nous donnions l'accès à ces données au personnel situé dans d'autres pays et à nos partenaires au pays et à l'étranger.

Notre société ou nos partenaires pourraient être aux prises avec une défaillance de leurs logiciels, de leur matériel ou d'autres systèmes, ou encore avec des vols ou d'autres actes illicites entraînant l'accès non autorisé à nos données, la modification de nos données ou encore la perte ou la destruction de nos données. Il y a un risque que de telles défaillances ou de tels actes illicites puissent compromettre le respect de la vie privée de particuliers, y compris nos clients, nos employés et nos fournisseurs, ou puissent compromettre d'autres informations sensibles. Malgré nos efforts au chapitre de la mise en place de contrôles de nos activités au pays et de nos activités extraterritoriales ainsi que des activités de nos partenaires, l'accès non autorisé aux données pourrait entraîner la perte de données, la compromission de données ou l'accès à celles-ci par des tiers susceptibles de s'en servir à des fins inappropriées, ce qui pourrait se traduire par des pertes financières (perte d'abonnés ou atteinte à notre capacité à attirer de nouveaux abonnés), nuire à notre réputation et à notre marque, nous exposer à des réclamations ou à des demandes de dommages-intérêts de clients et d'employés, et nuire à la capacité de nos clients de maintenir leurs activités commerciales courantes et de fournir des services cruciaux. Se reporter également à « *Respect des lois et de l'éthique* » à la rubrique 10.9, « *Litiges et questions d'ordre juridique* », ainsi qu'à « *Sécurité* » ci-dessous.

Atténuation des risques : Certains nouveaux systèmes de technologies de l'information sont soumis à un processus d'évaluation de la sécurité et de la protection des renseignements personnels au tout début de leur cycle de développement, en vertu duquel les données qui seront utilisées et/ou recueillies sont examinées et classées, et les caractéristiques de conception, telles que l'audit, la journalisation, le chiffrement et les restrictions en matière de contrôle de l'accès font l'objet de recommandations, lorsque cela est approprié et possible. Au cours du cycle de développement de nos systèmes et logiciels et dans le cadre de nos processus d'assurance de la qualité, les contrôles en matière de protection de la vie privée et de sécurité font également l'objet de tests, avant le déploiement intégral des nouveaux systèmes.

Nos centres de données Internet possèdent des capacités en matière de détection et d'atténuation des menaces, et certains centres de données et réseaux font l'objet d'audits annuels effectués par des tiers indépendants, lesquels incluent une évaluation de nos contrôles fondés sur des politiques et de nos contrôles logiques et physiques en matière de sécurité et de protection de la vie privée. Nous avons mis en place un programme de gestion des vulnérabilités qui nous permet de surveiller à la fois nos réseaux et systèmes connectés à Internet et nos réseaux et systèmes internes afin de surveiller et de résoudre les vulnérabilités pouvant être détectées.

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

Une autre composante de notre stratégie est la stipulation selon laquelle les données résident généralement dans nos installations au Canada et au déploiement de l'infrastructure requise pour prendre en charge la connectivité des partenaires afin de leur permettre de visualiser nos systèmes. Nous exigeons de nos partenaires et de nos fournisseurs de services qu'ils respectent des mesures de protection de la vie privée et des mesures de sécurité, et ils doivent notamment nous informer de toute menace possible concernant les données. Le personnel situé dans d'autres pays visualise les données autorisées à distance et, le cas échéant, sans que celles-ci aient besoin d'être stockées dans leurs systèmes localement. Des restrictions physiques et des restrictions concernant les processus s'appliquent également au personnel situé dans d'autres pays, et ce personnel doit participer à des séances de formation conçues de manière à l'aider à prévenir et à détecter l'accès non autorisé à nos données ou leur utilisation non autorisée.

Notre stratégie prévoit en outre des mesures de planification réactionnelle et des processus de planification de la continuité des activités que nous pourrions mettre en œuvre advenant une atteinte à la protection des données.

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

Sécurité

Nous possédons un certain nombre d'actifs qui peuvent faire l'objet de menaces intentionnelles. Ces actifs comprennent des actifs corporels qui peuvent faire l'objet de risques liés à la sécurité tels que le vandalisme ou le vol et qui visent notamment, sans s'y limiter, des câbles de cuivre distributifs, des magasins, des centres de commutation de réseau et de standards téléphoniques, des éléments de l'infrastructure de la société, ainsi que les systèmes informatiques et les réseaux que nous exploitons. Ces systèmes et réseaux peuvent faire l'objet de cyberattaques, qui constituent des tentatives délibérées visant à perturber nos activités ou à obtenir un accès non autorisé à nos systèmes informatiques et à notre réseau afin d'en faire un usage illicite, contraire à l'éthique ou inapproprié. Ces attaques peuvent faire appel à diverses techniques qui consistent notamment à cibler des personnes et à utiliser des logiciels ou du matériel malveillants perfectionnés, ou une combinaison des deux, afin d'esquiver les mesures de protection techniques et administratives en place (y compris les pare-feu, les systèmes de prévention d'intrusions et les systèmes de surveillance active). Les risques et les répercussions des cyberattaques contre nos actifs pourraient surpasser les risques et les répercussions liés à la sécurité physique, en raison de la nature en mutation et de la complexification de ces menaces.

Une perturbation réelle de nos systèmes, de notre réseau et de notre infrastructure ou de ceux de nos tiers, de nos fournisseurs ou d'autres de nos partenaires pourrait nous empêcher de fournir un service fiable, se répercuter sur l'exploitation de notre réseau, ou encore donner lieu à l'interception, la destruction, l'utilisation ou la dissémination non autorisées de renseignements nous concernant ou concernant nos clients. De telles perturbations ou de tels accès non autorisés à l'information pourraient se traduire par une perte de clients ou de produits d'exploitation, par la comptabilisation de charges, ainsi que par une atteinte à notre réputation et à notre cote d'estime, et pourraient faire en sorte que nous fassions l'objet de litiges, d'enquêtes gouvernementales ou de sanctions. Les coûts liés à de tels événements pourraient se traduire par un passif au titre de la perte d'informations, par des coûts aux fins des travaux de réparation de l'infrastructure et des systèmes et par l'offre d'incitatifs visant à fidéliser nos clients et partenaires commerciaux. Notre assurance pourrait ne pas couvrir ou rembourser pleinement ces coûts et ces pertes. Se reporter également à « *Protection des données* » ci-dessus.

Atténuation des risques : Nous avons mis en œuvre des mesures techniques et administratives afin d'atténuer les risques de menaces, d'attaques et d'autres événements perturbateurs. Notre programme de sécurité permet de gérer les risques au moyen de divers mécanismes, y compris la mise en œuvre de contrôles fondés sur des politiques, des normes et des méthodes conformes aux cadres et pratiques au sein de l'industrie, la surveillance des activités externes exercées par des attaquants potentiels, les évaluations régulières de nos plus importants actifs dans le cadre de notre programme Crown Jewels (visant nos actifs les plus précieux), l'identification et la réévaluation régulière des risques connus en matière de sécurité, et l'examen régulier de nos normes et politiques afin de nous assurer qu'ils tiennent compte des besoins et des menaces actuels ainsi que des processus liés aux plans de continuité des activités et de reprise après sinistre qui seraient mis en œuvre advenant un événement perturbateur.

Nous intégrons des dispositions au chapitre de la sécurité dans nos nouvelles initiatives à l'aide d'un processus et de méthodes standards sécurisés par conception, et nous réévaluons constamment notre position en matière de sécurité tout au long du cycle de vie de nos systèmes. Nos capacités techniques nous aident à identifier les événements mettant en jeu la sécurité, à réagir aux menaces possibles et à ajuster notre position en matière de sécurité de manière appropriée. Par ailleurs, notre approche en matière de cybersécurité comprend l'évaluation régulière de la vulnérabilité et la priorisation et l'élimination de tout risque identifié au moyen de l'application de correctifs ou d'autres mécanismes. Notre Bureau de la sûreté collabore avec les organismes d'application de la loi et avec d'autres organismes pour tenir compte de la menace constante que représentent les cyberattaques et les événements perturbateurs. Nous avons mis en place des programmes raisonnables pour la sécurité physique et la cybersécurité, mais il n'existe aucune certitude que des incidents spécifiques liés à la sécurité n'auront pas une incidence importante sur nos activités et nos résultats financiers.

Restructurations et intégration des acquisitions

Nous entreprenons chaque année diverses activités de consolidation opérationnelle, de réduction des coûts et de rationalisation uniques en leur genre, qui visent à accroître notre productivité et notre compétitivité. Les exemples de ces initiatives comprennent nos programmes d'efficacité opérationnelle visant à soutenir une amélioration du BAIIA, y compris l'intégration des activités; l'impartition des processus d'affaires; les activités de délocalisation et de réorganisation, y compris les programmes de réduction du nombre d'employés équivalents temps plein (« ETP »); les activités d'approvisionnement; ainsi que la rationalisation de biens immobiliers. Il se peut que nous comptabilisions d'importants coûts de restructuration et autres coûts en trésorerie et hors trésorerie relativement à ces initiatives, ce qui pourrait avoir une incidence défavorable sur nos résultats d'exploitation. Il n'existe aucune certitude que les initiatives prévues seront toutes menées à terme ni que ces initiatives procureront les avantages prévus ou qu'elles n'auront pas une incidence défavorable sur notre service à la clientèle, sur les méthodes de travail, sur l'engagement du personnel, sur le rendement opérationnel ainsi que sur les résultats financiers. Nous continuerons d'évaluer et de mettre en œuvre, au besoin, d'autres initiatives d'efficacité au chapitre de l'exploitation et des produits.

Les activités postacquisition comprennent l'examen et l'harmonisation des méthodes comptables et des autres politiques de la société telles que les politiques en matière d'éthique et de protection de la vie privée, la mutation du personnel, l'intégration des systèmes informatiques, l'optimisation des services offerts et l'établissement de contrôles liés aux nouvelles activités. Il se peut que ces activités ne soient pas menées de manière efficiente et efficace, ce qui pourrait avoir une incidence défavorable sur nos niveaux de services, sur la situation concurrentielle et sur nos résultats financiers. Il n'existe aucune certitude que nous pourrions intégrer les acquisitions, procéder aux dessaisissements ou établir des partenariats d'une manière fructueuse et efficace, au moment opportun, ni que les avantages stratégiques prévus se concrétiseront.

Atténuation des risques : Nous surveillons et gérons étroitement les changements organisationnels par l'entremise de la fonction de transformation de l'entreprise, en tirant parti de l'expertise, des connaissances et des pratiques efficaces élaborées au cours des dernières années dans le cadre de la mise en œuvre des activités de fusion et d'intégration d'entreprises ainsi que des réorganisations visant une amélioration de l'efficacité. De plus, les cadres supérieurs procèdent à un examen officiel des principaux programmes d'amélioration de la compétitivité, des mises à jour mensuelles leur étant fournies par les principales unités fonctionnelles, et nous avons mis en place un programme de surveillance exhaustif afin de nous assurer que toutes les initiatives font l'objet d'une surveillance, ainsi que d'une gouvernance appropriée.

Nous avons une équipe chargée des activités d'intégration postfusion, qui collabore avec nos unités fonctionnelles ainsi qu'avec les entreprises acquises, en appliquant un modèle d'intégration fondé sur les leçons retenues lors des intégrations antérieures; ce modèle rehausse et accélère la normalisation de nos processus d'affaires et vise à préserver les qualités uniques de chaque organisation acquise.

Pour de plus amples renseignements sur nos acquisitions effectuées au cours de l'exercice clos le 31 décembre 2018, se reporter à « *Faits saillants de 2018* », à la rubrique 1.3.

Mise en œuvre de contrats d'entreprise de grande envergure

Les contrats d'entreprise de grande envergure peuvent être caractérisés par le besoin de prévoir et de comprendre les exigences complexes et multiples des entreprises clientes, y compris les exigences concernant les systèmes personnalisés et les obligations d'information, et de satisfaire à ces exigences, par la survenance de crédits au titre des services faisant baisser les produits d'exploitation, ainsi que par des coûts initiaux et des dépenses d'investissement élevés nécessaires à l'exécution des contrats. Il n'existe aucune certitude que la mise en place d'un service se déroulera conformément au plan établi ni que les économies prévues seront réalisées, ce qui pourrait influencer sur le rendement du capital investi ou sur les marges projetées. Nous pourrions également être limités par le personnel disponible, par les ressources informatiques ou par le degré de collaboration des autres fournisseurs de services, ce qui pourrait limiter le nombre de contrats importants pouvant être mis en œuvre au cours d'une période donnée ou accroître notre coût lié à ces mises en œuvre.

Atténuation des risques : Nous prévoyons continuer d'être sélectifs quant aux nouveaux contrats de grande envergure pour lesquels nous soumissionnons et de nous concentrer sur le marché des PME et sur le marché intermédiaire. Nous avons recours à un processus de gouvernance des ventes et des soumissions, qui prévoit la préparation, l'examen et l'approbation des soumissions, de même qu'à un processus de diligence raisonnable et d'autorisation. Chaque fois que nous concluons un nouveau contrat d'entreprise de grande envergure, nous cherchons à tirer parti des systèmes et processus appliqués aux contrats antérieurs tout en incorporant d'autres systèmes et processus, au besoin, en appliquant une méthode contrôlée afin de créer une nouvelle solution personnalisée.

Nous appliquons aussi des pratiques standards de l'industrie aux fins de la gestion des projets; nous avons notamment recours à un processus de gouvernance et de surveillance des projets par les cadres supérieurs et des dirigeants; nous nous engageons à l'égard des ressources, des outils et des processus de soutien appropriés aux fins des projets; nous procédons à des évaluations proactives des risques liés aux projets et formulons des plans afin d'atténuer ces risques. Nous effectuons également des examens indépendants des projets et des audits internes des travaux relatifs aux contrats

effectués précédemment, afin de cerner les questions susceptibles de nécessiter plus d'efforts, et de documenter les problèmes systémiques et les leçons apprises à l'égard de la mise en œuvre qui pourraient être pertinents pour d'autres contrats d'entreprise de grande envergure futurs.

Établissements à l'étranger

Nos activités à l'échelle internationale présentent certains risques, y compris : la concurrence sur les marchés étrangers et au sein des industries telles que l'industrie des services d'impartition des processus d'affaires et des TI; le droit qu'ont les clients de résilier des contrats moyennant un préavis; les défis liés aux infrastructures et à la sécurité; l'embauche et la rétention du personnel; la concentration de la clientèle; les progrès technologiques dans les domaines de l'automatisation des processus par la robotique (« APR ») et de l'intelligence artificielle; les risques propres au pays (comme les différences et les changements à l'égard des régimes politiques, économiques et sociaux y compris les changements à l'égard des régimes juridiques et réglementaires); les différents régimes d'imposition; les risques liés aux catastrophes naturelles ainsi que le type de catastrophes et la fréquence à laquelle celles-ci se produisent; les fluctuations des taux de change. Il n'existe aucune certitude que les initiatives à l'échelle internationale et les efforts visant à atténuer les risques procureront les avantages et les efficacités prévus ni que d'importantes difficultés ne découleront pas de la combinaison de structures de gestion et de cultures différentes, facteurs qui pourraient avoir une incidence défavorable sur les résultats d'exploitation et les résultats financiers. Se reporter également à « *Respect des lois et de l'éthique* », à la rubrique 10.9, « *Litiges et questions d'ordre juridique* », ainsi qu'à « *Continuité des activités* », ci-dessous, qui peuvent s'appliquer à nos activités internationales.

Atténuation des risques : Nous investissons dans l'élaboration des services et dans l'amélioration des processus; nous effectuons régulièrement des sondages auprès de nos clients afin de recueillir leurs commentaires et nous surveillons la qualité des critères de service afin de répondre de manière proactive aux préoccupations de nos clients et d'excéder leurs attentes. Nos efforts au chapitre des ventes visant à attirer de nouveaux clients, et nos acquisitions stratégiques d'entreprises, limitent constamment notre risque lié à la concentration de la clientèle, et permettent d'accroître nos capacités au chapitre de l'APR et des services numériques. En 2016, nous avons conclu une entente avec Baring Private Equity Asia pour acquérir une participation ne donnant pas le contrôle de 35 % dans TELUS International, ce qui lui permet d'être bien positionnée pour tirer parti de l'importante présence de Baring Private Equity Asia sur les marchés asiatiques et de son expérience à l'échelle mondiale, ainsi que d'exploiter son réseau mondial afin d'accroître davantage ses activités. Nos systèmes informatiques sont soumis à des évaluations de la sécurité et de la protection des renseignements personnels (se reporter à « *Protection des données* » ci-dessus). Nous effectuons des investissements importants qui touchent les membres de notre équipe et qui ont trait, notamment, à l'offre de milieu de travail haut de gamme et d'avantages concurrentiels, à la mise en place de programmes de formation et de perfectionnement permanents, ainsi qu'à la tenue régulière de sondages visant à cibler et à résoudre les sujets de préoccupation. Nous exerçons des activités diversifiées et exploitons des installations en Amérique du Nord, en Asie, en Europe et en Amérique centrale, ce qui nous aide à réduire au minimum les risques propres au pays, nous fournit la capacité voulue pour servir nos clients dans différentes langues et dans différents fuseaux horaires, et nous offre des possibilités en matière de redondance des réseaux et de planification d'urgence. Nous surveillons nos pratiques opérationnelles à l'échelle internationale afin de s'assurer qu'elles sont alignées sur les changements en matière de réglementation, sur les meilleures pratiques et sur les attentes des clients, y compris les politiques en matière de vie privée, d'intégrité, de lutte contre la corruption et d'approvisionnement dans le cadre de nos activités au Canada, le cas échéant. Nous utilisons également des contrats de change à terme pour atténuer le risque de change (se reporter à « *Risque de change* », à la rubrique 7.9, « *Instruments financiers, engagements et passifs éventuels* »).

Continuité des activités

Nous sommes un fournisseur clé d'infrastructures de télécommunications essentielles au Canada, et nous exerçons des activités et exploitons des infrastructures en Amérique du Nord, en Asie, en Europe et en Amérique

centrale. Des menaces externes pourraient avoir une incidence importante sur notre réseau, nos technologies de l'information, nos immobilisations corporelles, les membres de notre équipe, nos fonctions de gestion, notre chaîne d'approvisionnement et nos résultats. Ces menaces incluent :

- des catastrophes naturelles telles que des feux de forêt, du temps violent, des tremblements de terre et d'autres catastrophes naturelles;
- des perturbations des infrastructures critiques telles que des pannes de courant et des défaillances au niveau des télécommunications;
- des menaces causées par l'homme telles que des cyberattaques, des conflits de travail, des vols, des actes de vandalisme ou de sabotage ainsi que des cas d'agitation politique ou civile;
- des menaces pour la santé publique telles que des pandémies.

Se reporter à « *Préoccupations concernant l'environnement* », à la rubrique 10.10.

Atténuation des risques : Nous avons mis en place 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 et sur nos activités commerciales, maintenir le service à la clientèle et faire en sorte que nos collectivités demeurent connectées. Ces priorités ont été mises en évidence lorsque certains événements perturbateurs se sont produits en 2018, notamment les feux de forêt en Colombie-Britannique et les inondations printanières en Colombie-Britannique, en Ontario et au Québec.

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.

Notre programme de continuité des activités s'aligne sur les normes et les pratiques commerciales actuelles; il englobe des dispositions en matière d'atténuation, de préparation, d'intervention et de reprise après sinistre, et il fait continuellement l'objet d'améliorations. Le programme vise principalement à atténuer l'incidence des perturbations sur nos installations, sur notre main-d'œuvre, sur nos technologies et sur notre chaîne d'approvisionnement. Bien que nous appliquions des processus de planification aux fins de la continuité de nos activités, il n'existe aucune certitude que des événements précis ou une combinaison d'événements n'entraîneront pas des perturbations d'ordre opérationnel ou n'auront pas d'incidence importante sur nos résultats financiers.

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. Toutefois, bien que les mesures de reprise après sinistre constituent une priorité pour nous, nos systèmes ne sont pas tous dotés de capacités en matière de reprise et de continuité.

Coentreprise immobilière (TELUS Sky)

Nous avons mis sur pied des coentreprises aux fins de l'aménagement de projets immobiliers, y compris le projet TELUS Sky à Calgary. Les risques liés à nos coentreprises immobilières comprennent les dépassements de coûts potentiels liés aux travaux de construction, les risques financiers, les risques d'atteinte à la réputation, et l'incertitude liée à la demande future, surtout lorsqu'un ralentissement du marché se produit. Il n'existe aucune certitude que le projet immobilier sera mené à terme conformément au budget ou au calendrier établi ni que les engagements locatifs prévus se concrétiseront. En conséquence, nous sommes exposés aux risques liés aux pertes sur placements et aux montants des prêts, ainsi qu'à la possibilité que nous ne soyons pas en mesure d'assurer le service de la dette advenant le cas où le plan d'affaires d'un projet ne serait pas mené à terme avec succès. De plus, la possibilité que nous ne soyons pas en mesure de satisfaire aux engagements que nous avons pris, ou que la qualité du projet d'aménagement ne soit pas conforme à nos attentes en matière de qualité, entraînent des risques d'atteinte à la réputation.

Atténuation des risques : Aux fins de l'aménagement du projet TELUS Sky à Calgary, nous avons mis sur pied une coentreprise avec des partenaires ayant de l'expérience dans les grands projets immobiliers commerciaux et résidentiels, Westbank et Allied REIT.

En ce qui a trait aux projets en cours, les risques liés aux dépassements budgétaires ont été atténués au moyen de contrats d'approvisionnement prévoyant des prix fixes, par une gestion de projet éclairée, et par une assurance relative à certains risques. Les coûts de construction liés au projet TELUS Sky demeurent conformes au plan budgétaire approuvé, et nous appliquons les connaissances et l'expérience acquises dans le cadre du projet TELUS Garden à Vancouver pour rationaliser et améliorer la rentabilité du projet TELUS Sky. De plus, nous avons retenu les services de consultants externes indépendants afin de nous aider à mettre en évidence d'autres économies de coûts et de temps possibles; nous continuons de surveiller les conditions économiques qui pourraient se répercuter sur la coentreprise immobilière TELUS Sky, et nous envisageons des stratégies d'atténuation, le cas échéant.

10.6 Ressources humaines

Maintien en poste, embauche et engagement des employés

Notre succès repose sur les compétences, l'expérience et l'engagement des membres de notre équipe. La perte d'employés clés, par suite d'attrition ou de départs à la retraite, notre incapacité à attirer et à fidéliser les employés possédant des compétences essentielles ou constamment renouvelées, ou la détérioration du moral général et de l'engagement des employés découlant de changements organisationnels, de conventions collectives non réglées ou d'initiatives continues en matière de réduction des coûts, pourraient avoir une incidence défavorable sur notre croissance, nos activités et notre rentabilité ainsi que sur nos efforts visant à améliorer l'expérience client. L'évolution de la technologie entraîne également des changements en ce qui a trait aux compétences que notre équipe doit posséder, et nous devons concurrencer les autres acteurs à l'échelle mondiale qui sont à la recherche de ces mêmes compétences.

Atténuation des risques : Nous nous efforçons d'attirer et de retenir des employés clés au moyen d'approches monétaires et non monétaires. Notre programme de rémunération et d'avantages du personnel vise à appuyer notre culture axée sur l'excellence du rendement et se fonde à la fois sur le marché et le rendement. Au besoin, nous mettons en œuvre des solutions ciblées visant à retenir les membres du personnel possédant des compétences spécialisées ou des talents qui sont rares sur le marché.

Nous avons mis en place un processus de planification de la relève afin d'identifier nos meilleurs talents pour occuper des postes de direction clés.

De plus, nous nous efforçons de rehausser constamment le niveau d'engagement du personnel. Nous sommes d'avis que l'intérêt que nous accordons à l'expérience client ainsi qu'à l'expérience des membres de notre équipe, à notre réussite sur le marché et à notre objectif social continue d'influer sur le taux de participation élevé de nos employés. Nous prévoyons continuer de nous pencher sur d'autres facteurs non monétaires qui s'alignent clairement sur l'engagement du personnel, y compris l'amélioration du rendement, les perspectives de carrière, l'apprentissage et le perfectionnement, la reconnaissance, nos programmes favorisant la diversité et l'inclusion ainsi que la santé et le mieux-être, et notre programme Styles de travail (qui facilite le travail à domicile ou dans d'autres emplacements), ainsi que notre bénévolat communautaire. D'après le niveau d'engagement de notre personnel, notre organisation se classe toujours dans le 10 % supérieur parmi tous les employeurs visés par un sondage. Se reporter également à « *Sécurité, bien-être et santé des membres de l'équipe* », à la rubrique 10.10.

10.7 Financement, exigences relatives à la dette et versement de trésorerie à nos actionnaires

Si le financement actuel est insuffisant pour couvrir les exigences en matière de financement, cela pourrait nuire à notre plan d'affaires et à notre croissance

Des facteurs de risque tels que les perturbations dans les marchés financiers, les exigences réglementaires visant l'accroissement de la capitalisation bancaire, la réduction des activités de prêts en général, ainsi que la réduction du

nombre de banques à charte canadiennes actives en raison d'une baisse d'activités ou de regroupements pourraient réduire la disponibilité des capitaux ou accroître le coût de ces capitaux pour les entreprises émettrices de valeurs ayant une cote élevée de solvabilité, y compris pour nous. Les conditions dans les marchés financiers externes pourraient possiblement nuire à notre capacité d'effectuer des investissements stratégiques et de satisfaire aux besoins de financement de nos dépenses d'investissement continues.

Atténuation des risques : Nous pourrions financer nos besoins en capital futurs au moyen de fonds autogénérés, d'emprunts au titre de la tranche inutilisée de nos facilités de crédit bancaire, de l'utilisation de créances clients titrisées ou de papier commercial, ou de l'émission de titres de créance ou de capitaux propres. À la date du présent rapport de gestion, nous pouvions émettre un montant maximal de 2,5 milliards de dollars de titres de créance ou de capitaux propres en vertu d'un prospectus préalable de base, en vigueur jusqu'en juin 2020. Nous sommes d'avis que nos notations du crédit de première qualité, conjuguées aux efforts déployés pour maintenir des relations constructives avec les banques, les investisseurs et les agences de notation, continuent à nous donner un accès raisonnable aux marchés financiers.

Afin qu'il nous soit possible d'atteindre notre objectif financier, qui vise à maintenir généralement un seuil de liquidités inutilisées d'au moins 1 milliard de dollars, nous avons une facilité de crédit de 2,25 milliards de dollars qui arrivera à échéance le 31 mai 2023 (1,5 milliard de dollars disponibles au 31 décembre 2018), ainsi que des liquidités disponibles en vertu d'autres facilités de crédit bancaire (se reporter à la rubrique 7.6, « *Facilités de crédit* »). De plus, TELUS Communications Inc. (« TCI ») est partie à une convention conclue avec une fiducie de titrisation sans lien de dépendance expirant le 31 décembre 2021, en vertu de laquelle elle peut vendre une participation dans certaines de ses créances clients, pour un produit maximal de 500 millions de dollars dont une tranche de 400 millions de dollars était disponible au 31 décembre 2018 (se reporter à la rubrique 7.7, « *Vente de créances clients* »).

Capacité à refinancer les dettes arrivant à échéance

Au 31 décembre 2018, notre dette à long terme était d'environ 14,2 milliards de dollars, et les échéances de cette dette s'échelonnent entre 2019 et 2048 (se reporter au graphique « *Échéances relatives au capital de la dette à long terme* », à la rubrique 4.3). Nous avons recours à un programme de papier commercial (d'un montant maximal de 1,4 milliard de dollars), qui nous permet actuellement d'avoir accès à du financement à faible coût. Au 31 décembre 2018, l'encours du papier commercial s'établissait à 774 millions de dollars, et ce papier commercial était libellé en dollars américains (569 millions de dollars US). Lorsque nous émettons du papier commercial, il doit être refinancé sur une base continue afin de réaliser les économies liées aux emprunts contractés en vertu de la facilité de crédit de 2,25 milliards de dollars. Les conditions sur les marchés financiers pourraient empêcher le renouvellement du papier commercial à des taux raisonnables.

Atténuation des risques : En 2017 et en 2018, nous avons effectué avec succès un certain nombre de transactions au titre de la dette (se reporter à la rubrique 7.4). Ces transactions nous ont permis d'accroître la durée moyenne à l'échéance de notre dette à long terme (excluant le papier commercial, la composante renouvelable de la facilité de crédit de TELUS International et les contrats de location-financement), la portant à 12,2 ans au 31 décembre 2018 (comparativement à 10,7 ans au 31 décembre 2017). Nous utilisons des contrats de change à terme pour gérer le risque de change découlant de l'émission de papier commercial et de titres de créance à long terme libellés en dollars américains (excluant la facilité de crédit de TELUS International). Notre programme de papier commercial est entièrement adossé à la facilité de crédit de 2,25 milliards de dollars.

Une baisse des notations du crédit pourrait avoir une incidence sur notre coût du capital et sur notre accès à des capitaux

Rien ne garantit que nous maintiendrons ou améliorerons nos notations du crédit actuelles. Une baisse des notations du crédit de TELUS ou de TCI pourrait avoir une incidence sur notre coût du capital et sur notre accès à des capitaux. Une réduction de nos notations, se situant actuellement à BBB+ ou l'équivalent, pourrait entraîner une hausse du coût du capital.

Atténuation des risques : Nous gérons notre structure du capital et y apportons des ajustements en fonction des variations de la conjoncture économique et des risques liés à notre infrastructure de télécommunications. Nous avons mis en place des politiques financières qui sont revues annuellement et qui ont pour but de nous aider à maintenir nos notations du crédit de première qualité actuelles de BBB+ ou l'équivalent. Quatre agences de notation accordent actuellement des notations qui sont conformes aux notations visées. Nous disposons également d'une facilité de crédit de 2,25 milliards de dollars à laquelle nous continuerions d'avoir accès même si nos notations étaient révisées à la baisse en deçà de BBB+.

Des flux de trésorerie disponibles inférieurs aux prévisions pourraient réduire notre capacité à investir dans les activités, à réduire notre dette ou à fournir un rendement du capital investi à nos actionnaires

Même si nous nous attendons à ce que les flux de trésorerie disponibles et les sources de financement futurs soient suffisants pour satisfaire nos besoins actuels, notre intention actuelle visant à fournir un rendement du capital investi à nos actionnaires pourrait limiter notre capacité à investir dans nos activités pour assurer notre croissance future. Le financement des futures acquisitions de licences de spectre, la capitalisation des régimes de retraite à prestations définies et les hausses des taux d'imposition des sociétés réduiront les flux de trésorerie après impôt que nous aurions autrement pu utiliser afin de fournir un rendement du capital investi à nos actionnaires. Si les résultats réels diffèrent de nos attentes, rien ne garantit que nous ne modifierons pas nos plans de financement, y compris notre intention de verser des dividendes selon notre indication à l'égard du ratio de distribution et de maintenir notre programme pluriannuel de croissance du dividende. 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 est avantageux, en fonction de notre situation financière et de nos perspectives, et du cours de nos actions ordinaires sur le marché. Pour de plus amples renseignements sur notre programme pluriannuel de croissance du dividende et sur notre programme d'offres publiques de rachat dans le cours normal des activités de 2019, se reporter à la rubrique 4.3, « *Situation de trésorerie et sources de financement* ».

Atténuation des risques : Notre conseil d'administration examine et approuve le taux de dividende déclaré chaque trimestre, ainsi que le montant du dividende, en fonction de nombreux facteurs, incluant notre situation financière et nos perspectives. Cette évaluation est assujettie à diverses hypothèses ainsi qu'à l'incidence de divers risques et incertitudes, y compris ceux décrits dans la rubrique 10.

Instruments financiers

Nos instruments financiers et la nature des risques de crédit, de liquidité et de marché auxquels ces instruments pourraient être assujettis sont décrits à la rubrique 7.9, « *Instruments financiers, engagements et passifs éventuels* ».

10.8 Questions fiscales

Nous sommes assujettis au risque que les montants relatifs à l'impôt et aux taxes à la consommation, y compris la charge d'impôt, varient considérablement des montants prévus, et qu'une tendance générale des administrations responsables de la perception des impôts au pays et à l'étranger à l'égard de l'adoption d'un plus grand nombre d'interprétations et de procédures de vérification rigoureuses pourrait avoir une incidence défavorable sur notre situation financière et nos résultats d'exploitation

Nous percevons et versons des montants importants d'impôts indirects, tels que la taxe sur les produits et services, les taxes de vente harmonisées, les taxes de vente provinciales, les taxes de vente et d'utilisation et des taxes à valeur ajoutée, à diverses autorités fiscales. Nos activités sont complexes, et les interprétations, les règlements, les lois et la jurisprudence en matière d'impôt s'appliquant à nos activités sont constamment susceptibles de changer et de faire l'objet de nouvelles interprétations; en conséquence, le calcul du montant définitif d'impôt lié à un grand nombre de transactions est incertain. Qui plus est, la mise en œuvre de nouvelles lois revêt en soi un caractère complexe, notamment en ce qui a trait à l'exécution mettant en cause plusieurs systèmes et aux interprétations relatives à l'application de nouvelles règles à des transactions, produits et services précis.

Nous avons des actifs et passifs d'impôt exigible et des actifs et passifs d'impôt différé importants, des charges d'impôt importantes et des paiements d'impôt en trésorerie importants. Les montants d'impôt sur le résultat sont basés sur les estimations que nous formulons en appliquant des méthodes comptables qui prévoient la comptabilisation de l'avantage relatif à une position fiscale uniquement lorsqu'il est plus probable qu'improbable que le choix final du traitement comptable de la position fera en sorte que l'économie connexe sera réalisée. L'évaluation de la probabilité et du montant de l'avantage ainsi que le moment auquel ce montant sera réalisé pourraient avoir une incidence importante sur le calcul du bénéfice net ou des flux de trésorerie. L'impôt sur le résultat devrait être calculé selon des taux prévus par la loi applicables se situant entre 26,7 % à 27,3 % pour 2019. Ces prévisions pourraient varier si des modifications sont apportées aux interprétations, aux règlements, aux lois ou à la jurisprudence.

Le moment auquel a lieu la monétisation des actifs d'impôt différé est incertain, car il dépend de notre bénéfice futur et d'autres événements. Les montants de passifs d'impôt différé sont eux aussi incertains, car ils se fondent sur les taux d'imposition futurs pratiquement en vigueur qui avaient prise d'effet au moment du report et qui peuvent être modifiés par les autorités fiscales. De plus, les montants des paiements d'impôt en trésorerie et des passifs d'impôt exigible ainsi que des passifs d'impôt différé se basent également sur la composition prévue de nos produits d'exploitation tirés de nos diverses activités, laquelle est susceptible de changer.

Les activités de vérification et de révision des autorités fiscales ont une incidence sur le calcul définitif des montants réels des impôts indirects à payer ou à recevoir, de l'impôt sur le résultat à payer ou à recevoir, des passifs d'impôt différé, de l'impôt sur certains éléments compris dans le capital, et de la charge d'impôt sur le résultat. En conséquence, il n'existe aucune certitude que les taxes ou les impôts seront exigibles comme il était prévu ni que le montant ou le moment de la réception de ces actifs d'impôt, ou leur utilisation, seront semblables à ceux actuellement prévus.

TELUS International exerce des activités dans de nombreux pays, notamment à la Barbade, en Bulgarie, au El Salvador, au Guatemala, en Inde, en Irlande, aux Philippines, en Roumanie, au Royaume-Uni et aux États-Unis, ce qui accroît notre exposition à divers régimes fiscaux.

En règle générale, chaque pays a ses particularités sur le plan fiscal (p. ex., la taxe à valeur ajoutée, la taxe sur les recettes brutes, les droits de timbre et de mutation ainsi que l'impôt sur le résultat), et affiche des différences sur le plan des assiettes fiscales et des taux d'imposition applicables, des lois et conventions fiscales, le cas échéant, ainsi que de la monnaie et des langues. En outre, le secteur des télécommunications fait face à des enjeux uniques qui créent de l'incertitude quant à l'application des lois fiscales ou à la séparation des impôts entre les administrations fiscales au pays et à l'étranger. Par ailleurs, les médias, les autorités politiques et fiscales, tant au pays qu'à l'échelle internationale, se sont intéressés de plus près aux questions de fiscalité, dans l'optique d'accroître la transparence en matière de fiscalité et de composer avec les abus fiscaux perçus. Nos activités pourraient par conséquent accroître le risque d'ordre fiscal auquel nous sommes exposés, tant du point de vue financier que de celui de notre réputation.

Atténuation des risques : Nous avons mis en œuvre une politique exhaustive en matière de code de conduite fiscal et de gestion des risques que notre conseil a adoptée. Cette politique énonce les principes qui nous tendent et qui orientent le rôle des membres de l'équipe, leurs responsabilités et leur conduite personnelle, la façon d'exercer des activités en tenant compte des lois fiscales et les approches en matière de relations de travail avec les autorités fiscales externes et les conseillers externes. Cette politique reconnaît la nécessité de s'assurer que TELUS respecte toutes les lois fiscales pertinentes. Les composantes nécessaires pour assurer le contrôle et l'atténuation efficaces du risque fiscal sont énoncées dans la politique, tout comme le processus de délégation de pouvoirs à la direction en vue de résoudre les questions fiscales conformément aux lignes directrices en matière de communications avec le conseil d'administration et le comité d'audit.

Pour appliquer cette politique, nous avons un service interne de fiscalité regroupant des professionnels qui se tiennent à jour concernant les obligations d'ordre fiscal au pays et à l'étranger et, au besoin, nous avons recours aux services de conseillers externes. Cette équipe procède à l'examen des

systèmes et des processus afin d'assurer leur conformité aux lois et règlements fiscaux au pays ainsi qu'aux lois et règlements fiscaux internationaux applicables. Les membres de cette équipe sont également responsables des activités spécialisées liées à la comptabilisation de l'impôt sur le résultat.

Notre service de la fiscalité procède à un examen des transactions significatives, dans le cadre duquel il évalue les transactions inhabituelles ou les transactions non récurrentes en se fondant sur diverses perspectives axées sur les risques. Les risques d'ordre fiscal liés aux transactions sont communiqués régulièrement à notre service de la fiscalité qui les réévalue afin de vérifier les évaluations initiales des risques qui en ont été faites. Les conseillers fiscaux externes examinent régulièrement les transactions importantes, et nous pouvons également faire appel à d'autres tiers conseillers pour obtenir leur point de vue sur le passif d'impôt. Nous continuons d'examiner et de surveiller nos activités de manière à prendre les mesures nécessaires pour nous conformer à toutes les obligations d'ordre réglementaire, juridique et fiscal. Dans certains cas, nous retenons les services de conseillers externes, qui procèdent à un examen de nos systèmes et processus afin d'assurer leur conformité aux lois fiscales. Notre service interne de fiscalité revoit les conseils fournis et les déclarations fiscales préparées par ces conseillers afin d'établir leur caractère raisonnable.

10.9 Litiges et questions d'ordre juridique

Enquêtes, réclamations et poursuites

En raison de la taille de notre société, nous faisons régulièrement l'objet de diverses enquêtes, réclamations et poursuites visant des dommages-intérêts et d'autres compensations ou faisons l'objet de menaces à cette fin. La diversité croissante de nos services, qui comprennent maintenant des services de communications, des solutions en santé et des services de sécurité, pourrait donner lieu à un accroissement de ces risques. À l'heure actuelle, nous ne pouvons prévoir l'issue de ces questions en raison de divers facteurs, y compris ce qui suit : la nature préliminaire de certaines réclamations; le caractère incertain des théories et revendications en matière de dommages-intérêts; des dossiers factuels incomplets; la nature incertaine des théories juridiques, des procédures judiciaires et de leur résolution par les tribunaux, tant dans le cadre du procès que de l'appel; la nature imprévisible des parties adverses et de leurs revendications. Rien ne garantit que l'un quelconque de ces facteurs n'aura pas d'incidence défavorable sur les résultats financiers et les résultats d'exploitation.

Sous réserve des restrictions précédentes, la direction est d'avis, en vertu des évaluations juridiques et selon l'information dont elle dispose actuellement, qu'il est improbable qu'un passif lié à des enquêtes, réclamations et poursuites en cours, non couvert par les assurances ou autrement, ait une incidence importante sur notre situation financière et nos résultats d'exploitation, à l'exception des éléments décrits dans la présente et à la *note 29 a)* des états financiers consolidés.

Atténuation des risques : Nous sommes d'avis que nous avons mis en place des politiques et des processus raisonnables pour assurer notre conformité aux obligations juridiques et contractuelles et réduire notre exposition aux poursuites judiciaires ainsi que les répercussions de ces poursuites sur nous. Nous avons également une équipe de professionnels du domaine juridique qui nous fournit des conseils et gère les risques liés aux réclamations et aux réclamations possibles. Se reporter aux autres mesures d'atténuation des risques présentées ci-dessous.

Recours collectifs

Nous sommes un défendeur dans le cadre de recours collectifs autorisés et non autorisés. Au cours des dix dernières années et même auparavant, nous avons constaté que les demandeurs sont enclins à tenter des poursuites dans le cadre desquelles un demandeur partie au recours poursuit une cause d'action au nom d'un groupe important de personnes. Le nombre de recours collectifs intentés contre nous varie d'une année à l'autre, et les demandeurs cherchent continuellement à élargir le champ d'application des questions relativement auxquelles ils intentent des recours collectifs. L'adoption par les gouvernements de lois sur la protection du consommateur et sur la protection des renseignements personnels de plus en plus rigoureuses pourrait entraîner une hausse du nombre de recours collectifs en créant de nouvelles causes

d'action, ou une réduction du nombre de recours collectifs en améliorant la clarté dans les domaines du marketing et des contrats destinés aux consommateurs ainsi que de la protection des renseignements personnels. Un recours collectif dont les demandeurs obtiendraient gain de cause pourrait, en raison de sa nature, entraîner le paiement de dommages-intérêts considérables, qui pourraient avoir une incidence défavorable sur les résultats financiers et les résultats d'exploitation du défendeur. Des renseignements détaillés sur certains recours collectifs autorisés et non autorisés intentés contre nous sont présentés à la note 29 a) des états financiers consolidés.

Évaluation des recours collectifs

Nous croyons que nous disposons d'une bonne défense à l'égard de chacun de ces recours collectifs autorisés et non autorisés. Si le dénouement de ces poursuites se révélait différent des évaluations et des hypothèses de la direction, cela pourrait donner lieu à un ajustement significatif de notre situation financière et de nos résultats d'exploitation. Les évaluations et les hypothèses de la direction supposent que des estimations fiables des risques courus ne peuvent être faites en ce qui concerne la majorité de ces recours collectifs, compte tenu de l'incertitude persistante en ce qui a trait aux causes d'action qui pourraient en fin de compte être intentées par les demandeurs et autorisées par les tribunaux, ainsi que de la nature des dommages-intérêts qui pourraient être réclamés par les demandeurs.

Atténuation des risques : Nous contestons vigoureusement chaque recours collectif intenté contre nous, et nous contestons notamment l'autorisation des recours collectifs non autorisés. L'autorisation constitue une étape de la procédure qui sert à déterminer si une poursuite donnée peut être intentée par un demandeur partie au recours au nom d'une catégorie de personnes. L'autorisation d'un recours collectif ne permet pas de déterminer le bien-fondé de la poursuite, et si nous ne réussissons pas à empêcher cette autorisation, les demandeurs devraient quand même prouver le bien-fondé de leur poursuite. Dans les cas appropriés, nous cherchons à obtenir un règlement lorsque nous jugeons que cela est dans notre intérêt. Nous évaluons régulièrement nos pratiques commerciales et surveillons activement les faits nouveaux au Canada et aux États-Unis en matière de recours collectifs, afin d'identifier et de réduire au minimum le risque que d'autres recours collectifs soient intentés contre nous.

Responsabilité civile sur le marché secondaire

Tout comme les autres sociétés ouvertes, nous pouvons être tenus civilement responsables des déclarations fausses ou trompeuses faites par écrit ou oralement, ou au titre des fraudes ou de la manipulation des marchés.

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

Respect des lois et de l'éthique

Nous comptons sur nos employés, nos dirigeants, notre conseil d'administration, nos principaux fournisseurs et nos autres partenaires d'affaires pour faire preuve d'un comportement qui cadre avec les normes applicables sur le plan juridique et sur le plan éthique dans tous les pays où nous exerçons des activités y compris, sans s'y limiter, les lois et règlements anticorruption. Il se peut que des personnes ne se conforment pas, intentionnellement ou par inadvertance, à nos politiques ou obligations contractuelles et aux lois et règlements applicables. Il pourrait ainsi se produire des cas où des renseignements personnels au sujet d'un client ou d'un employé sont recueillis, conservés, utilisés ou divulgués d'une façon qui n'est pas entièrement conforme à la législation, aux obligations contractuelles ou à nos politiques. En ce qui concerne TELUS Santé et les cliniques médicales que nous avons acquises récemment, les renseignements personnels comprennent des renseignements médicaux confidentiels sur des personnes qui sont nos clients ou des utilisateurs finaux

de fournisseurs de soins de santé. De plus, il pourrait y avoir des situations où les programmes de conformité ne sont pas entièrement conformes aux exigences de dispositions législatives particulières ou des situations dans lesquelles les parties ont une interprétation différente de ces exigences. L'équipe de TELUS Santé et les cliniques médicales que nous avons acquises récemment offrent de nouveaux services (comme les soins virtuels et les prescriptions électroniques), y compris aux consommateurs dans certains cas, et par l'entremise de partenariats conclus avec des tiers dans d'autres cas, ce qui entraîne de nouveaux risques liés aux paramètres, comme la dépendance envers nos tiers fournisseurs aux fins du respect des lois et/ou du respect des normes professionnelles médicales, et accroît la probabilité d'une intervention politique. L'acquisition de cliniques médicales en 2018 et la participation directe qui en résulte en termes de prestation de services de soins de santé accroissent les risques de non-conformité et d'intervention politique. Ces diverses situations nous exposent à des risques de poursuites et à de possibles dommages-intérêts, sanctions ou amendes ou faire en sorte que nous ne puissions pas présenter d'appels d'offres, et peuvent avoir des incidences défavorables sur nos résultats financiers et nos résultats d'exploitation ainsi que sur notre réputation et notre marque.

Nous poursuivons l'expansion de nos activités aux États-Unis et dans d'autres pays. Dans le cadre de l'exercice de nos activités dans certains pays, nous devons nous conformer aux lois et aux règlements locaux qui peuvent, dans une large mesure, différer des lois canadiennes et accroître les risques de responsabilité sur le plan de la réglementation et de la responsabilité juridique et fiscale auxquels nous faisons face. Dans certains cas, les lois étrangères prévoyant une application extraterritoriale pourraient également nous imposer des obligations. Ainsi, le règlement général sur la protection des données (« RGPD ») de l'UE est entré en vigueur en mai 2018, et il s'applique à un grand nombre de nos clients d'affaires, qui nous transfèrent ces obligations puisque nous sommes leur fournisseur de services. Lorsque nous acquérons des entreprises, celles-ci pourraient ne pas s'être conformées aux lois ou règlements dans le passé et/ou pourraient avoir pris des mesures donnant lieu à des litiges.

Atténuation des risques : Même si nous ne pouvons prévoir avec certitude l'issue de ces situations éventuelles, nous sommes d'avis que nous sommes suffisamment sensibilisés à la question de la conformité et que nous avons mis en place des politiques, des contrôles et des processus raisonnables pour assurer cette conformité, et que ces mesures ont une incidence favorable sur les mesures visant à limiter les risques. Nous avons mis en place une politique de lutte contre la corruption, un code d'éthique et de conduite exhaustif pour nos employés, nos dirigeants et notre conseil d'administration, ainsi qu'un programme de formation annuelle obligatoire en matière d'intégrité pour nos employés, nos dirigeants et des entrepreneurs particuliers. Nous avons également mis en place un code de conduite pour nos fournisseurs, et nous avons instauré la Ligne Éthique sans frais permettant à quiconque de nous faire part de façon anonyme de problèmes ou de présenter des plaintes. Nous avons mis sur pied des programmes de formation ciblés obligatoires portant sur nos politiques de lutte contre la corruption, ainsi que sur notre code de conduite lié aux ventes d'affaires, et un programme de formation annuel obligatoire concernant la protection de la vie privée et s'adressant à tous les membres de notre équipe. Nous avons désigné un responsable en chef des données et administrateur fiduciaire, dont le rôle consiste à veiller à ce que nous ayons des processus et contrôles appropriés en place pour faciliter la conformité à toutes les exigences de la législation et à faire rapport au comité d'audit en ce qui concerne la conformité.

Nous avons mis en œuvre un processus d'examen afin de veiller à la prise en compte des exigences d'ordre réglementaire, juridique et fiscal lorsque nous cherchons des occasions d'affaires à l'étranger. Nous procédons sur une base continue à l'examen de notre structure, de nos systèmes et de nos processus aux fins de nos activités à l'étranger, afin de nous assurer que nous atténuons les risques d'ordre réglementaire, juridique et fiscal liés à l'expansion de nos activités à l'extérieur du Canada. De plus, nous engageons des avocats et des conseillers externes qualifiés dans les champs d'application étrangers pertinents pour fournir des conseils d'ordre réglementaire, juridique ou fiscal au besoin. En préparation pour l'entrée en vigueur du RGPD, nous avons mis en œuvre un programme de préparation au RGPD, afin que nous soyons prêts à examiner nos propres obligations directes et indirectes en matière de conformité, et à aider nos clients en ce qui a trait à leurs efforts en matière de conformité.

Lorsque nous acquérons une entreprise, nous effectuons un contrôle diligent, nous obtenons des déclarations et des garanties standards de l'industrie concernant les actifs acquis et les passifs repris, et nous évaluons les risques liés aux litiges dont on nous fait part.

Défauts logiciels et défaillances dans le traitement des données ou des transactions

Nous offrons certaines applications et certains services gérés à nos clients, qui nécessitent la gestion, le traitement, le partage ou le stockage de données, dont des dossiers médicaux personnels confidentiels, ainsi que le transfert de fonds. Des défauts logiciels ou des défaillances dans le traitement des données ou des transactions pourraient entraîner des demandes d'indemnisation importantes (y compris des réclamations au titre de la protection de la vie privée et de frais médicaux). Par exemple, un défaut dans une application de nos solutions en santé pourrait entraîner un préjudice corporel ou donner l'accès non autorisé à des renseignements personnels, alors qu'une défaillance dans le traitement des transactions pourrait donner lieu à un transfert de fonds au mauvais destinataire. Se reporter à « *Protection des données* » ci-dessus.

Atténuation des risques : Nous sommes d'avis que nous avons mis en place des politiques, des contrôles et des processus raisonnables (comme des programmes d'assurance de la qualité en matière de procédures de développement de logiciels), des ententes contractuelles (comme des dénis de responsabilité, des indemnités et des limitations de responsabilité dans la plupart des cas) ainsi que des couvertures d'assurance pour limiter notre exposition à ces types de poursuites juridiques. Toutefois, rien ne peut garantir que nos processus seront suivis par tous les membres de l'équipe en tout temps ni que nous avons des indemnités et des limitations de responsabilité qui couvriront tous les cas.

Propriété intellectuelle et droits patrimoniaux

L'évolution de la technologie donne également lieu à des risques et incertitudes supplémentaires d'ordre juridique. La propriété intellectuelle et les droits patrimoniaux des propriétaires et des développeurs de matériel, de logiciels, de processus d'affaires et d'autres technologies pourraient être protégés en vertu de lois, notamment des lois concernant les brevets, les droits d'auteur et la conception industrielle, ou en vertu du droit commun, notamment en ce qui concerne les secrets commerciaux. En raison de la croissance et du développement des industries axées sur la technologie, la valeur de cette propriété intellectuelle et de ces droits patrimoniaux a augmenté. D'importants dommages-intérêts pourraient être accordés dans les cas de réclamations en matière de violation de la propriété intellectuelle présentées par les détenteurs des droits. De plus, les défendeurs pourraient engager des coûts élevés pour se défendre relativement à ces réclamations, ce qui pourrait les inciter à régler ces dernières avec plus d'empressement, notamment de manière à limiter ces coûts. En raison de ces deux facteurs, les détenteurs de droits de propriété intellectuelle pourraient aussi être incités à présenter des réclamations en matière de violation de manière plus vigoureuse.

En raison de la multitude de technologies et de systèmes que nous utilisons aux fins de la prestation de nos produits et services, ainsi que de l'évolution rapide et de la complexité de ces technologies, il est raisonnable de s'attendre à une recrudescence du nombre de litiges liés à la propriété intellectuelle et aux droits patrimoniaux. En notre qualité d'utilisateurs de technologies, nous recevons de temps à autre des communications, telles que des requêtes, des revendications et des actions en justice, de tiers qui revendiquent les droits de propriété liés à la propriété intellectuelle que nous utilisons, dans lesquelles ils nous demandent de verser un règlement ou des droits de licence relativement à l'usage continu de cette propriété intellectuelle.

Il n'existe aucune certitude que nous ne serons pas aux prises avec d'autres réclamations importantes fondées sur la violation présumée de droits de propriété intellectuelle, que ces réclamations soient fondées sur un litige légitime concernant la validité des droits de propriété intellectuelle ou leur violation, ou que ces réclamations soient présentées dans le but principal d'obtenir un règlement. Nous pourrions engager des coûts importants pour nous défendre advenant des réclamations en matière de violation, devoir verser des dommages-intérêts importants et perdre le droit d'utiliser les technologies qui sont essentielles à nos activités si toute réclamation en matière de violation porte ses fruits. En sa qualité de développeur de technologies, l'équipe de TELUS Santé est dépendante de sa capacité à protéger les

aspects exclusifs de ses technologies. Le défaut de les protéger de manière adéquate pourrait avoir des répercussions importantes sur nos activités. Cependant, la surveillance des utilisations non autorisées de notre propriété intellectuelle pourrait s'avérer difficile et coûteuse.

Évaluation des réclamations liées à la propriété intellectuelle

Nous croyons que nous disposons d'une bonne défense à l'égard des réclamations liées à la propriété intellectuelle déposées contre nous. Si le dénouement de ces résultats se révélait différent des évaluations et des hypothèses de la direction, cela pourrait entraîner un ajustement significatif à notre situation financière et à nos résultats d'exploitation. Les évaluations et les estimations de la direction supposent qu'une estimation fiable des risques courus liés à la plupart de ces réclamations ne peut être faite compte tenu de l'incertitude constante en ce qui a trait à la validité de la propriété intellectuelle constituant la cause d'action, à savoir si la technologie que nous utilisons constitue ou non une infraction à cette propriété intellectuelle, et en ce qui a trait à la nature des dommages-intérêts que les demandeurs pourraient réclamer.

Atténuation des risques : Nous intégrons un grand nombre de technologies dans nos produits et services. Toutefois, nos activités de base n'ont pas trait à la création et à l'invention de technologies. Lorsque nous acquérons des produits et services auprès de fournisseurs, nous avons pour pratique de demander et d'obtenir les protections contractuelles conformes aux pratiques courantes du secteur, de manière à atténuer les risques de violation de la propriété intellectuelle. Lors de la création ou de l'invention de technologies et d'applications, nous avons pour pratique de protéger nos droits de propriété intellectuelle au moyen de litiges et d'autres mesures.

10.10 Santé, sécurité et environnement

Sécurité, bien-être et santé des membres de l'équipe

Le temps de travail perdu découlant d'une maladie ou d'une blessure affligeant des membres de notre équipe peut avoir une incidence défavorable sur notre productivité ainsi que sur les coûts des avantages du personnel.

Atténuation des risques : Afin de favoriser le bien-être général des membres de notre équipe et d'avoir une incidence favorable sur l'absentéisme au travail, nous adoptons une démarche globale et proactive à l'égard de la santé des membres de notre équipe, qui prévoit un programme de prévention des risques liés à la santé, une intervention préventive, un programme d'aide aux familles et aux employés, des services d'évaluation et de soutien et un programme de gestion de l'invalidité ainsi que des services d'adaptation et de retour au travail. Notre stratégie en matière de santé et de bien-être incite les membres de notre équipe à atteindre un niveau de santé optimal dans cinq dimensions du bien-être : bien-être physique, psychologique, financier, social et environnemental. Afin d'encourager des pratiques en matière de sécurité au travail, nous offrons des programmes de formation et d'orientation aux membres de notre équipe, ainsi qu'aux entrepreneurs qui ont accès à nos installations. Rien ne garantit que ces programmes et pratiques en matière de santé, de bien-être et de sécurité se révéleront efficaces dans toutes les situations qui se présenteront.

Préoccupations relatives aux émissions de radiofréquences par les téléphones cellulaires et les pylônes de téléphonie cellulaire

Nous sommes conscients que le public s'inquiète des éventuels effets sur la santé associés aux faibles niveaux d'émissions de radiofréquences non ionisantes en provenance des téléphones cellulaires et des tours de téléphonie mobile et cellulaire.

Afin de tenir compte de ces préoccupations, nous demandons à des experts reconnus dont les résultats sont évalués par des pairs, ainsi qu'à des organismes gouvernementaux, de fournir des indications sur des risques éventuels. Bien qu'un petit nombre d'études épidémiologiques aient révélé que l'exposition aux champs de radiofréquences pouvait être associée à certains cancers, d'autres études ne font pas ce lien. De plus, des études en laboratoire sur les animaux n'ont pas pu démontrer que les champs de radiofréquences étaient cancérigènes chez les rongeurs ou endommageaient leur ADN.

Le Centre international de recherche sur le cancer et Santé Canada ont mentionné aux utilisateurs de cellulaires qu'ils peuvent prendre des mesures concrètes pour réduire leur exposition aux émissions de radiofréquences, notamment en limitant la durée des appels effectués à partir d'un téléphone

cellulaire, en utilisant un dispositif mains libres et en privilégiant la messagerie textuelle. De plus, Santé Canada invite les parents à prendre des mesures afin de réduire l'exposition de leurs enfants aux émissions de radiofréquences, étant donné que les enfants sont généralement plus sensibles à divers agents environnementaux. De plus, nous offrons des informations et des conseils concernant les émissions de radiofréquences sur son notre site Web à l'adresse telus.com/support.

Il n'y a aucune garantie que les futures études sur la santé, la réglementation gouvernementale ou les préoccupations des consommateurs relativement aux effets sur la santé des émissions de radiofréquences n'auront pas d'incidences défavorables sur nos activités ni sur nos perspectives. Par exemple, les appréhensions du public ou des mesures gouvernementales pourraient réduire la croissance du nombre d'abonnés et l'utilisation des services et augmenter les coûts en raison de la nécessité de modifier les appareils, de déplacer des pylônes de téléphonie cellulaire et de tenir compte de toutes exigences juridiques additionnelles et des poursuites en responsabilité liées aux produits pouvant survenir ou étant survenues. Se reporter à « *Recours collectifs* », à la rubrique 10.9, « *Litiges et questions d'ordre juridique* ».

Atténuation des risques : Le gouvernement fédéral du Canada est responsable de l'établissement de limites de sécurité liées aux niveaux de transmission des dispositifs radio. Nous sommes convaincus que les appareils mobiles que nous vendons, de même que nos tours cellulaires et les autres appareils connexes, répondent, à tous les égards importants, à toutes les normes de sécurité applicables établies par les gouvernements du Canada et des États-Unis. Nous continuons de surveiller les nouvelles études qui sont publiées, les règlements gouvernementaux et les préoccupations des consommateurs concernant l'incidence des émissions de radiofréquences sur la santé.

Préoccupations concernant l'environnement

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

Risques liés au climat

Nos activités nous exposent à des risques physiques liés au climat tels que les conséquences de la sévérité et de la fréquence croissantes des phénomènes météorologiques extrêmes et la hausse des températures à l'échelle mondiale, ainsi qu'à des risques de transition liés au changement climatique, tels que l'incidence des modifications apportées aux politiques ou la mise en œuvre de technologies à plus faible émission.

Déchets et recyclage des déchets; consommation d'eau, déversements et rejets

Plusieurs de nos activités font l'objet de considérations d'ordre environnemental, notamment la manutention et l'élimination des déchets, des déchets électroniques ou d'autres matières résiduelles, la gestion de notre consommation d'eau, et les déversements et rejets découlant de nos activités. Certaines facettes de nos activités sont assujetties à des lois et règlements fédéraux, provinciaux et locaux en matière d'environnement, de santé et de sécurité qui ne cessent d'évoluer et sont de plus en plus rigoureux. Ces lois et ces règlements imposent des exigences relativement à des questions telles que le rejet de certaines substances dans l'environnement, des mesures correctives à l'égard de tels rejets, ainsi que des mesures favorisant la manutention et la gestion appropriées de certaines substances, y compris les déchets. L'évolution des attentes du public et la mise en place de lois et règlements de plus en plus rigoureux pourraient entraîner une hausse des coûts de conformité, et l'incapacité à reconnaître ces exigences et à y donner suite de façon adéquate pourrait se traduire par des pénalités, par un contrôle réglementaire, ou par une atteinte à notre réputation et à notre marque.

Atténuation des risques : Notre démarche au chapitre des risques liés au climat comporte une composante gouvernance faisant l'objet d'une surveillance par le conseil et un programme de gestion prévoyant des évaluations de l'incidence du changement climatique; une composante stratégique comprenant des programmes de gestion de l'énergie, des plans de continuité des activités ainsi que des activités de préparation; une composante gestion des risques qui comprend une évaluation des risques liés au climat s'inscrivant dans le cadre

de nos processus de gestion continue des risques d'entreprise, ainsi que la présentation, dans notre rapport sur la durabilité, d'informations concernant notre performance au chapitre de la gestion de ces risques; l'utilisation de paramètres pour évaluer les risques et les occasions liés au climat, de même que les objectifs en matière d'émissions de gaz à effet de serre, y compris la présentation, dans notre rapport sur la durabilité, d'informations sur les mesures prises et sur les progrès réalisés relativement à ces objectifs. Les objectifs de notre société sont les suivants : réduction, d'ici 2020, de 25 % des émissions d'équivalent CO₂ par rapport aux niveaux de 2010 et réduction de 10 % de notre consommation d'énergie au cours de la même période de temps. Nous avons également investi dans des solutions d'énergie renouvelable et dans la technologie du bâtiment durable.

Nous avons recours à un système de gestion environnementale (« SGE ») ayant obtenu la certification ISO 14001:2015 pour mettre en évidence et contrôler l'incidence de nos activités sur l'environnement. Le SGE fait l'objet d'un audit annuel afin d'assurer sa conformité aux exigences réglementaires standards applicables. Le SGE se compose de programmes spécifiques aux fins de la gestion des déchets et du recyclage des déchets, de la consommation d'eau, ainsi que des déversements et rejets. Notre programme de gestion des déchets électroniques indique des moyens de recyclage approuvés pour les produits électroniques externes et internes. Nous surveillons régulièrement nos flux de déchets afin de trouver de nouvelles façons de réduire notre impact sur l'environnement, notamment le détournement des déchets des sites d'enfouissement, et nous avons établi un objectif pour la société qui vise à assurer le détournement de 90 % des déchets qui aboutissent dans des sites d'enfouissement d'ici la fin de 2020. Notre stratégie en matière de gestion des déchets et de recyclage est axée sur des programmes de formation et de sensibilisation, ainsi que sur l'élargissement de notre infrastructure de recyclage dans nos bureaux administratifs. Notre programme de gestion des déversements et des rejets comporte notamment un mécanisme de surveillance et de signalement des déversements et des rejets, ainsi que des évaluations fondées sur les risques de toute propriété touchée ainsi que la mise en œuvre de mesures correctives.

10.11 Croissance et fluctuations de l'économie

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

Nous estimons que la croissance de l'économie au Canada s'élèvera à environ 2,0 % en 2019 (se reporter à « *Croissance de l'économie* », à la rubrique 1.2), mais cette croissance pourrait être touchée par des faits nouveaux à l'étranger. De plus, les risques macroéconomiques au Canada incluent toujours les préoccupations liées aux fluctuations des prix du pétrole et aux taux élevés de la dette à la consommation et de la dette hypothécaire, ce qui pourrait inciter les consommateurs à réduire leurs dépenses discrétionnaires malgré la croissance de l'économie. Les autres risques auxquels l'économie canadienne est exposée incluent une hausse des taux d'intérêt, un fléchissement du marché de l'habitation, ainsi que les incertitudes liées aux questions commerciales, y compris l'imposition continue de tarifs. Entre-temps, les différends commerciaux entre les pays, de même que les autres incertitudes d'ordre économique et politique, pourraient également avoir des répercussions à l'échelle mondiale, étant donné que les chaînes d'approvisionnement sont de plus en plus intégrées.

L'incertitude économique pourrait faire en sorte que les clients des services aux consommateurs et des services d'affaires retardent leurs achats de nouveaux services, réduisent leur utilisation ou cessent de les employer, ou encore cherchent des services assortis de tarifs plus modiques auprès de nous ou de nos concurrents. La faiblesse des activités d'extraction dans le secteur de l'énergie qui s'est amorcée en 2015 a eu une incidence importante dans l'ouest du Canada, comme en témoigne la baisse des investissements et de l'emploi, particulièrement en Alberta. Un risque touchant particulièrement l'Alberta tient à l'écart qui existe entre les prix du pétrole mondiaux et les prix du pétrole en Alberta, le pétrole de l'Alberta se vendant à des prix inférieurs aux prix mondiaux en raison des difficultés liées à sa commercialisation. En conséquence, la reprise axée sur le secteur de l'énergie en Alberta a été plus faible qu'elle ne l'aurait été si l'écart avait été moindre. Cette situation a été atténuée en partie par la réduction des coûts dans les industries non extractives, telles que le secteur de la fabrication. Les faibles taux de croissance enregistrés

précédemment dans l'ouest du Canada ont continué de se redresser au cours de 2018, par suite de la solide performance de l'économie enregistrée en 2017; le taux de croissance estimé de l'économie en 2018 est de 2,5 % en Alberta et de 2,3 % en Colombie-Britannique, comparativement à 2,2 % au Canada.

Les fluctuations des prix du pétrole et les risques liés au marché de l'habitation et à la dette à la consommation au Canada pourraient avoir une incidence défavorable sur la croissance de nos clients, nos produits d'exploitation, notre rentabilité et nos flux de trésorerie disponibles, et possiblement faire en sorte que nous devions enregistrer une réduction de la valeur comptable de nos actifs, y compris, sans toutefois s'y limiter, nos immobilisations incorporelles d'une durée d'utilité indéterminée (soit nos licences de spectre et notre goodwill). Une réduction de la valeur comptable des actifs entraînerait l'imputation d'une charge en résultat et une réduction des capitaux propres, mais elle n'aurait aucune incidence sur les flux de trésorerie. Qui plus est, les fluctuations des taux d'intérêt pourraient avoir une incidence sur le comportement des consommateurs, étant donné que le fardeau du service de la dette s'accroît et que les ménages canadiens ont enregistré une baisse de leur revenu disponible.

Un autre risque auquel le Canada est exposé tient aux échanges commerciaux avec les États-Unis. Bien que l'Accord de libre-échange nord-américain (l'« ALENA ») ait fait l'objet d'une renégociation et ait été renommé Accord États-Unis-Mexique-Canada (« AEUMC »), des tarifs demeurent en place, et le coût des échanges commerciaux a augmenté dans certains secteurs. De plus, le différend commercial qui émerge entre les États-Unis et la Chine pourrait avoir des répercussions à l'échelle mondiale, étant donné que les chaînes d'approvisionnement sont de plus en plus intégrées.

En 2018, le taux de change du dollar canadien par rapport au dollar américain s'est avéré volatil; le dollar canadien s'est de façon générale déprécié au cours de l'exercice, passant d'environ 1,26 \$ CA par dollar américain à 1,35 \$ CA par dollar américain. Les fluctuations des prix du pétrole, de même que certaines modifications des politiques monétaires aux États-Unis, pourraient entraîner d'autres pressions à la baisse sur le dollar canadien par rapport au dollar américain en 2019. Ces pressions pourraient être particulièrement importantes si la Réserve fédérale hausse ses taux de financement à un jour plus rapidement que la Banque du Canada, car un écart croissant entre les taux d'intérêt occasionnerait une appréciation du dollar américain. Certains de nos produits d'exploitation, certaines de nos acquisitions d'immobilisations et certains de nos coûts d'exploitation sont libellés en dollars américains. Par conséquent, la faiblesse continue du taux de change du dollar canadien par rapport au dollar américain pourrait avoir une incidence défavorable sur nos résultats financiers et sur nos résultats d'exploitation. De plus, certaines acquisitions d'immobilisations et certains achats de stocks à l'extérieur du Canada, bien qu'ils soient libellés en dollars canadiens, pourraient être touchés de façon défavorable par la faiblesse continue du dollar canadien par rapport au dollar américain.

Atténuation des risques : Bien que nous ne puissions pas atténuer complètement les risques économiques, la priorité que nous accordons avant tout aux clients et à l'atteinte d'une position de chef de file mondial en ce qui a trait à la probabilité que nos clients recommandent nos produits, nos services et notre équipe, soutient nos efforts visant l'acquisition et la rétention des clients en dépit des fluctuations économiques qui touchent ces clients ainsi que notre

société. Nous offrons également un soutien aux clients qui sont touchés de façon défavorable par les fluctuations des prix du pétrole en leur offrant des solutions rentables qui les aident à réaliser des économies dans le cadre de leurs activités, et nous poursuivrons nos initiatives en matière de réduction des coûts et nos initiatives d'efficacité opérationnelle dans le cadre de nos activités (se reporter à l'analyse présentée à la rubrique 3, « *Priorités de la société* »). Pour des renseignements sur nos politiques financières et nos plans en matière de structure du capital, se reporter à la rubrique 4.3, « *Situation de trésorerie et sources de financement* ». Afin de gérer le risque de change, nous avons recours à des contrats de change à terme et à des options sur devises pour fixer les taux de change sur les transactions, les engagements, le papier commercial et les billets libellés en dollars américains. Cette façon de faire n'élimine toutefois pas entièrement les risques.

Capitalisation des régimes de retraite

Les fluctuations économiques et les fluctuations des marchés financiers pourraient avoir une incidence défavorable sur le rendement des investissements, la capitalisation et les charges liées aux régimes de retraite à prestations définies que nous avons instaurés. Nos obligations au titre de la capitalisation des régimes de retraite sont basées sur certaines hypothèses actuarielles liées au rendement attendu des actifs des régimes, à la progression des salaires, aux espérances de vie, au rendement des marchés financiers et aux taux d'intérêt futurs.

Les régimes de retraite à prestations définies, pris dans leur ensemble et compte tenu du plafond relatif à l'actif des régimes, affichaient un excédent de 57 millions de dollars au 31 décembre 2018 (comparativement à un déficit de 334 millions de dollars à la fin de 2017). Notre position de solvabilité, qui est déterminée en vertu de la *Loi de 1985 sur les normes de prestation de pension*, se traduisait par un excédent estimé de 257 millions de dollars (comparativement à un excédent de 482 millions de dollars à la fin de 2017). Rien ne garantit que les charges au titre de nos régimes de retraite et la capitalisation de nos régimes de retraite à prestations définies n'augmenteront pas dans l'avenir, ce qui aurait, par conséquent, une incidence défavorable sur le bénéfice ou les flux de trésorerie. Des risques liés à la capitalisation des régimes à prestations définies peuvent survenir si les obligations totales au titre des régimes de retraite excèdent la valeur totale des actifs des régimes respectifs dans des fonds en fiducie. Des écarts non capitalisés peuvent survenir en raison des rendements moins élevés des placements, des modifications apportées aux hypothèses concernant les taux de mortalité et aux autres hypothèses, des réductions du taux d'actualisation utilisé pour évaluer les obligations au titre des régimes de retraite, des changements apportés aux exigences en matière de capitalisation obligatoire des régimes de retraite, et des pertes actuarielles. Bien que les réévaluations des régimes de retraite à prestations définies du personnel entraînent des fluctuations des autres éléments du résultat global, ces réévaluations ne seront jamais ultérieurement reclassées en résultat.

Atténuation des risques : Nous cherchons à atténuer ce risque au moyen de la mise en application de politiques et procédures conçues pour contrôler le risque d'investissement, et de la surveillance continue de notre situation de capitalisation. Selon nos meilleures estimations, les cotisations en trésorerie à nos régimes de retraite à prestations définies pour 2019 s'élèveront à 3 6 millions de dollars (50 millions de dollars en 2018).

11.1 Mesures financières non conformes aux PCGR et autres mesures financières

Nous présentons certaines mesures non conformes aux PCGR et fournissons des indications à ce sujet. Nous avons recours à ces mesures pour évaluer le rendement de TELUS, et aussi pour déterminer si nous respectons les clauses restrictives de nos conventions d'emprunt et pour gérer notre structure du capital. Étant donné que les mesures non conformes aux PCGR n'ont généralement pas de signification normalisée, elles pourraient ne pas être comparables à des mesures semblables présentées par d'autres émetteurs. Les règlements sur les valeurs mobilières exigent que ces mesures soient définies clairement et qu'elles fassent l'objet d'un rapprochement avec les mesures conformes aux PCGR les plus semblables.

Bénéfice net ajusté et bénéfice par action de base ajusté : Ces mesures servent à évaluer le rendement consolidé et ne tiennent pas compte des éléments qui pourraient occulter les tendances sous-jacentes concernant le rendement. Ces mesures ne doivent pas être substituées au bénéfice net et au bénéfice par action de base pour évaluer le rendement de TELUS. Les éléments qui pourraient, selon la direction, occulter les tendances sous-jacentes concernant le rendement comprennent les profits ou les pertes importants liés aux participations dans les coentreprises d'aménagement immobilier, les profits liés à l'échange de licences de spectre pour les services sans fil, les coûts de restructuration et autres coûts, la prime au titre du remboursement par anticipation de la dette à long terme (le cas échéant), les ajustements liés à l'impôt sur le résultat, les mises hors service d'immobilisations liées aux activités de restructuration, ainsi que les profits découlant des regroupements d'entreprises. (Se reporter au tableau « *Rapprochement du bénéfice net ajusté* » et au tableau « *Rapprochement du BPA de base ajusté* », à la rubrique 1.3.)

Intensité du capital : Cette mesure est calculée comme les dépenses d'investissement (excluant les licences de spectre) divisées par le total des produits d'exploitation. Cette mesure fournit une méthode utile pour comparer le niveau des dépenses d'investissement avec celui d'autres entreprises de tailles diverses du même secteur.

Ratio de distribution : Il s'agit d'une mesure historique représentant le total des dividendes des quatre derniers trimestres déclarés par action ordinaire, tels qu'ils sont présentés dans les états financiers, divisé par le total du bénéfice par action de base pour les quatre trimestres les plus récents en ce qui concerne les périodes intermédiaires. Le dénominateur applicable aux exercices est le bénéfice par action de base annuel. Notre fourchette cible est un ratio de distribution annuel sur une base prospective plutôt que sur une base actuelle, qui représente 65 % à 75 % des bénéfices par action prévisibles, sur une base prospective. (Se reporter à la rubrique 7.5, « *Mesures de la situation de trésorerie et des sources de financement* ».)

Calcul du ratio de distribution

Exercices clos les 31 décembre (en dollars)	2018	2017
	<i>Incluant l'incidence d'IFRS 9 et d'IFRS 15 (chiffres de 2017 ajustés)</i>	
Numérateur – total des dividendes des quatre derniers trimestres déclarés par action ordinaire	2,10	1,97
Dénominateur – bénéfice net par action ordinaire	2,68	2,46
Ratio (en %)	78	80

Ratio de distribution du bénéfice net ajusté : Ce ratio est une mesure historique représentant le total des dividendes des quatre derniers trimestres déclarés par action ordinaire, tels qu'ils sont présentés dans les états financiers, divisé par le bénéfice net ajusté par action. Le bénéfice net ajusté par action représente le bénéfice par action de base, tel qu'il est utilisé aux fins du calcul du **ratio de distribution**, ajusté de manière à ne pas tenir compte du profit lié à l'échange de licences de spectre pour les services sans fil, des profits et du bénéfice lié à la participation découlant des coentreprises immobilières, des provisions au titre des regroupements d'entreprises, de la prime au titre du remboursement par anticipation de la dette à long terme (le cas échéant), et des ajustements liés à l'impôt.

Calcul du ratio de distribution du bénéfice net ajusté

Exercices clos les 31 décembre (en dollars)	2018	2017
	<i>Incluant l'incidence d'IFRS 9 et d'IFRS 15 (chiffres de 2017 ajustés)</i>	
Numérateur – total des dividendes des quatre derniers trimestres déclarés par action ordinaire	2,10	1,97
Bénéfice net ajusté (en millions de dollars) :		
Bénéfice net attribuable aux actions ordinaires	1 600	1 559
Déduire : profits non récurrents et bénéfice lié à la participation découlant des coentreprises immobilières, après impôt sur le résultat	(150)	(1)
Provisions au titre des regroupements d'entreprises, après impôt sur le résultat	(17)	(22)
(Déduire : ajustements favorables nets) ajouter : ajustements défavorables nets liés à l'impôt sur le résultat	(7)	21
Ajouter : prime au titre du remboursement par anticipation de la dette à long terme, après impôt sur le résultat	25	–
Ajouter : don initial et dons faisant l'objet d'un engagement à la Fondation TELUS pour un futur meilleur, après impôt sur le résultat	90	–
	1 541	1 557
Dénominateur – bénéfice net ajusté par action ordinaire	2,58	2,46
Ratio ajusté (en %)	81	80

Couverture par le bénéfice : Cette mesure est définie dans le Règlement 41-101 des Autorités canadiennes en valeurs mobilières et dans les règlements connexes, qui est calculée comme suit :

Calcul du ratio de couverture par le bénéfice

Exercices clos les 31 décembre (en millions de dollars, sauf les ratios)	2018	2017
	<i>Incluant l'incidence d'IFRS 9 et d'IFRS 15 (chiffres de 2017 ajustés)</i>	
Bénéfice net attribuable aux actions ordinaires	1 600	1 559
Impôt sur le résultat (attribuable aux actions ordinaires)	542	583
Coûts d'emprunt (attribuables aux actions ordinaires) ¹	630	562
Numérateur	2 772	2 704
Dénominateur – coûts d'emprunt (ci-dessus)	630	562
Ratio (fois)	4,4	4,8

1 Intérêts sur la dette à long terme plus les intérêts sur les emprunts à court terme et les autres emprunts et plus la prime au titre du remboursement par anticipation de la dette à long terme, plus la réintégration des intérêts comptabilisés à l'actif et moins les coûts d'emprunt attribuables aux participations ne donnant pas le contrôle.

BAIIA (bénéfice avant intérêts, impôt et amortissements) : Nous avons publié des indications et présentons le BAIIA parce qu'il constitue une mesure clé utilisée pour évaluer le rendement consolidé. Le BAIIA est une mesure commune à laquelle les investisseurs et les établissements de crédit recourent largement en tant qu'indicateur du rendement opérationnel d'une société et de sa capacité de contracter des dettes et d'en assurer le service, ainsi qu'à titre de paramètre d'évaluation. Le BAIIA ne doit pas être substitué au bénéfice net comme mesure du rendement de TELUS ni utilisé comme mesure unique des flux de trésorerie. Le BAIIA tel qu'il est calculé par TELUS correspond aux produits d'exploitation moins les montants inscrits aux postes « Achat de biens et services » et « Charge au titre des avantages du personnel ».

Nous calculons le BAIIA excluant les coûts de restructuration et autres coûts, car il constitue une composante du **ratio de couverture des intérêts par le BAIIA excluant les coûts de restructuration et autres coûts** et du **ratio dette nette/BAIIA excluant les coûts de restructuration et autres coûts**.

Nous calculons également un **BAIIA ajusté** qui exclurait les éléments de nature inhabituelle qui ne reflètent pas nos activités habituelles ou continues; selon nous, ce BAIIA ne devrait pas être considéré comme une mesure d'évaluation à long terme et ne devrait pas être pris en compte aux fins d'une évaluation de notre capacité à assurer le service de la dette ou à contracter des dettes.

Rapprochement du BAIIA

Exercices clos les 31 décembre (en millions de dollars)	2018	2017
	<i>Incluant l'incidence d'IFRS 9 et d'IFRS 15 (chiffres de 2017 ajustés)</i>	
Bénéfice net	1 624	1 578
Coûts de financement	661	573
Impôt sur le résultat	552	590
Amortissement des immobilisations corporelles	1 669	1 617
Amortissement des immobilisations incorporelles	598	552
BAIIA	5 104	4 910
Ajouter : coûts de restructuration et autres coûts compris dans le BAIIA	317	117
BAIIA excluant les coûts de restructuration et autres coûts	5 421	5 027
Déduire : profits non récurrents et bénéfice lié à la participation découlant des coentreprises immobilières	(171)	(1)
Déduire : recouvrement net lié à MTS	-	(21)
BAIIA ajusté	5 250	5 005

Couverture des intérêts par le BAIIA excluant les coûts de restructuration et autres coûts : Cette mesure est définie comme le BAIIA excluant les coûts de restructuration et autres coûts divisé par le montant net des charges d'intérêts, calculé sur 12 mois. Cette mesure est semblable au ratio de couverture prévu par les clauses restrictives de nos facilités de crédit, comme il est décrit à la *rubrique 7.6, « Facilités de crédit »*.

Flux de trésorerie disponibles : Nous présentons cette mesure comme un indicateur supplémentaire de notre rendement opérationnel. Les flux de trésorerie disponibles ne doivent pas être substitués aux mesures présentées dans les tableaux consolidés des flux de trésorerie. Ils excluent les variations de certains éléments du fonds de roulement (tels que les créances clients et les dettes fournisseurs), le produit tiré des actifs cédés ainsi que d'autres sources et affectations des liquidités figurant dans les tableaux consolidés des flux de trésorerie. Ils fournissent une estimation des flux de trésorerie provenant des activités d'exploitation qui sont disponibles après les dépenses d'investissement (excluant les acquisitions de licences de spectre) et qui peuvent notamment être utilisés pour payer les dividendes, rembourser la dette, racheter des actions, ou effectuer d'autres investissements. Les flux de trésorerie disponibles peuvent être complétés de temps à autre par le produit tiré des actifs cédés ou par les activités de financement. L'application d'IFRS 15 reflète un changement de méthode comptable sans effet sur la trésorerie. En conséquence, ce changement n'a aucune incidence sur les facteurs économiques sous-jacents et sur les flux de trésorerie disponibles découlant des activités.

Calcul des flux de trésorerie disponibles

Exercices clos les 31 décembre (en millions de dollars)	2018	2017
	<i>Incluant l'incidence d'IFRS 9 et d'IFRS 15 (chiffres de 2017 ajustés)</i>	
BAIIA	5 104	4 910
Déduire : profits sans effet sur la trésorerie découlant de la vente d'immobilisations corporelles	(49)	(7)
Coûts de restructuration et autres coûts, déduction faite des décaissements	78	(22)
Déduire : profits non récurrents et bénéfice lié à la participation découlant des coentreprises immobilières	(171)	(1)
Don à la Fondation TELUS pour un futur meilleur versé sous forme d'actions ordinaires de TELUS	100	-
Incidence de l'actif sur contrat, des coûts d'acquisition du contrat et des coûts liés à l'exécution du contrat*	(203)	(135)
Éléments des tableaux consolidés des flux de trésorerie :		
Rémunération fondée sur des actions, montant net	6	17
Montant net des charges au titre des régimes à prestations définies du personnel	95	82
Cotisations de l'employeur aux régimes à prestations définies du personnel	(53)	(67)
Intérêts versés	(608)	(539)
Intérêts reçus	9	7
Dépenses d'investissement (excluant les licences de spectre)	(2 914)	(3 094)
Autres	-	6
Flux de trésorerie disponibles avant impôt	1 394	1 157
Impôt sur le résultat payé, déduction faite des remboursements	(197)	(191)
Flux de trésorerie disponibles	1 197	966

*Rapprochement de l'incidence de l'actif sur contrat, des coûts d'acquisition du contrat et des coûts liés à l'exécution du contrat

Exercices clos les 31 décembre (en millions de dollars)	2018	2017
	<i>Incluant l'incidence d'IFRS 9 et d'IFRS 15 (chiffres de 2017 ajustés)</i>	
Chiffres tirés de la <i>note 6 c)</i> des états financiers consolidés :		
Entrées nettes découlant des activités	1 455	1 270
Montants facturés au cours de la période et donc reclassés dans les débiteurs	(1 284)	(1 166)
Variation de la correction de valeur pour perte de valeur, montant net	(1)	(3)
Autres	2	(3)
Chiffres tirés de la <i>note 20</i> des états financiers consolidés :		
Entrées – total	321	308
Amortissement des immobilisations incorporelles – total	(290)	(271)
Incidence de l'actif sur contrat, des coûts d'acquisition du contrat et des coûts liés à l'exécution du contrat	203	135

Nous avons révisé notre méthode de calcul des flux de trésorerie disponibles en 2018 afin de tenir compte de la nature discrétionnaire du don à la Fondation TELUS pour un futur meilleur, qui a radicalement transformé notre modèle d'exploitation en matière de philanthropie.

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

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

Exercices clos les 31 décembre (en millions de dollars)	2018	2017
	<i>Incluant l'incidence d'IFRS 9 et d'IFRS 15 (chiffres de 2017 ajustés)</i>	
Flux de trésorerie disponibles	1 197	966
Ajouter (déduire) :		
Dépenses d'investissement (excluant les licences de spectre)	2 914	3 094
Ajustements aux fins du rapprochement avec les entrées liées aux activités d'exploitation	(53)	(113)
Entrées liées aux activités d'exploitation	4 058	3 947

Dettes nettes : Nous estimons que la dette nette est une mesure utile, parce qu'elle représente le montant des emprunts à court terme et des obligations relatives à la dette à long terme qui ne sont pas couverts par la trésorerie et les placements temporaires disponibles. La mesure définie par les normes IFRS qui se rapproche le plus de la dette nette est la dette à long terme, y compris la tranche courante de la dette à long terme. La dette nette est un élément du **ratio dette nette/BAIIA excluant les coûts de restructuration et autres coûts**.

Calcul de la dette nette

Aux 31 décembre (en millions de dollars)	2018	2017
	<i>Incluant l'incidence d'IFRS 9 et d'IFRS 15 (chiffres de 2017 ajustés)</i>	
Dettes à long terme, y compris la tranche courante	14 101	13 660
Frais d'émission de titres de créance portés en déduction de la dette à long terme	93	73
(Actifs) passifs dérivés, montant net	(73)	93
Cumul des autres éléments du résultat global découlant des instruments financiers utilisés pour gérer le risque de taux d'intérêt et le risque de change associés aux titres de créance à long terme libellés en dollars américains (excluant les incidences fiscales)	(37)	5
Trésorerie et placements temporaires, montant net	(414)	(509)
Emprunts à court terme	100	100
Dettes nettes	13 770	13 422

Ratio dette nette/BAIIA excluant les coûts de restructuration et autres coûts : Cette mesure est définie comme la dette nette à la fin de la période divisée par le BAIIA excluant les coûts de restructuration et autres coûts sur 12 mois. Notre indication à long terme pour ce ratio est de 2,00 à 2,50 fois. (Se reporter à la rubrique 7.5, « Mesures de la situation de trésorerie et des sources de financement ».) Cette mesure est analogue au ratio de levier financier prévu par les clauses restrictives de nos facilités de crédit, tel qu'il est décrit à la rubrique 7.6, « Facilités de crédit ».

Montant net des charges d'intérêts : Cette mesure est le dénominateur utilisé pour calculer le **ratio de couverture des intérêts par le BAIIA excluant les coûts de restructuration et autres coûts**. Le montant net des charges d'intérêts représente les coûts de financement excluant les intérêts sur la dette à long terme comptabilisés à l'actif, les intérêts nets des régimes à prestations définies du personnel et les recouvrements liés au remboursement par anticipation et à l'échéance de la dette, calculés sur 12 mois. Aucun recouvrement lié au remboursement par anticipation et à l'échéance de la dette n'a été comptabilisé en 2018 et en 2017. Les charges comptabilisées relativement à la prime au titre du remboursement par anticipation de la dette à long terme, le cas échéant, sont prises en compte dans le montant net des charges d'intérêts. Le montant net des charges d'intérêts s'est établi à 644 millions de dollars en 2018, et à 567 millions de dollars en 2017.

Coûts de restructuration et autres coûts : Afin de réduire nos coûts permanents, nous engageons des coûts de restructuration supplémentaires connexes non récurrents. Il est également possible que nous engagions des

charges inhabituelles, qui sont comprises dans les autres coûts, lorsque nous apportons des changements importants ou structurels à nos modèles d'affaires ou à nos modèles d'exploitation. Les autres coûts comprennent également les coûts externes supplémentaires engagés relativement aux acquisitions ou cessions d'entreprises, ainsi que les coûts liés aux litiges, dans le cas de pertes ou de règlements importants.

Composantes des coûts de restructuration et autres coûts

Exercices clos les 31 décembre (en millions de dollars)	2018	2017
	<i>Incluant l'incidence d'IFRS 9 et d'IFRS 15 (chiffres de 2017 ajustés)</i>	
Achat de biens et services	181	81
Charge au titre des avantages du personnel	136	36
Coûts de restructuration et autres coûts compris dans le BAIIA	317	117

11.2 Indicateurs opérationnels

Les mesures suivantes constituent des paramètres utilisés dans l'industrie pour évaluer le rendement opérationnel d'une entité de télécommunications offrant des services mobiles et des services filaires. Elles n'ont cependant pas de signification normalisée prescrite par les normes IFRS de l'IASB.

Montant facturé mensuel moyen par appareil d'abonné (« MFMAA »)

Nombre concernant les abonnés des services mobiles, exprimé en pourcentage mensuel, obtenu au moyen de la division des produits tirés des services de réseau découlant des forfaits, des frais d'itinérance et des frais d'utilisation mensuels, ainsi que des remboursements mensuels sur le solde impayé au titre des appareils des abonnés ayant signé un contrat, par le nombre moyen d'appareils en service dans le réseau au cours de la période.

Produits moyens par appareil d'abonné (« PMAA ») mensuels Nombre concernant les abonnés des services mobiles, exprimé en pourcentage mensuel, obtenu au moyen de la division des produits tirés des services de réseau découlant des forfaits, des frais d'itinérance et des frais d'utilisation mensuels par le nombre moyen d'appareils en service dans le réseau au cours de la période.

Taux de désabonnement, par mois Nombre d'appareils d'abonnés désactivés au cours d'une période donnée, divisé par le nombre moyen d'appareils dans le réseau au cours de la période, exprimé sous forme de taux mensuel. Le taux de désabonnement combiné représente la moyenne totale des taux de désabonnement des abonnés des services prépayés et des services postpayés. L'appareil d'un abonné des services prépayés de TELUS ou des services mobiles prépayés de Koodo ou de Public Mobile est désactivé lorsque ce dernier n'utilise pas les services au cours des 90 jours suivant l'expiration des crédits prépayés.

Appareil d'abonné des services mobiles (« abonné ») Unité génératrice de produits tirés des services mobiles active et récurrente (p. ex., un téléphone mobile, une tablette ou une clé Internet mobile) dotée d'un numéro d'identité d'abonné unique (numéro SIM ou IMEI). De plus, TELUS établit une relation directe avec l'utilisateur de chaque appareil aux fins de la facturation ou des services de soutien. Les appareils d'abonnés excluent les appareils offrant les services machine à machine (un sous-ensemble de l'Internet des objets) tels que ceux utilisés pour effectuer le suivi des biens, les systèmes de contrôle à distance et les compteurs, les distributeurs automatiques et les guichets automatiques sans fil.

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

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

Il incombe à la direction de TELUS Corporation (« TELUS » ou la « société ») d'établir et de maintenir un contrôle interne adéquat à l'égard de l'information financière et d'en évaluer l'efficacité.

Le président et chef de la direction et le vice-président à la direction et chef des services financiers de TELUS ont évalué l'efficacité du contrôle interne à l'égard de l'information financière de la société au 31 décembre 2018, en fonction des critères établis dans le document intitulé *Internal Control – Integrated Framework (2013)* publié par le Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission. Le contrôle interne à l'égard de l'information financière est un processus qui est conçu par le président et chef de la direction et le vice-président à la direction et chef des services financiers ou sous la supervision de ces personnes, et qui est mis en œuvre par le conseil d'administration, la direction et d'autres membres du personnel de manière à fournir une assurance raisonnable que l'information financière est fiable et que les états financiers à des fins de communication de l'information ont été établis conformément aux principes comptables généralement reconnus.

En raison des limites inhérentes au contrôle interne à l'égard de l'information financière, des inexactitudes pourraient ne pas être décelées en temps opportun. De plus, les projections de toute évaluation de l'efficacité du contrôle interne à l'égard de l'information financière pour des périodes ultérieures sont assujetties au risque que les contrôles deviennent inadéquats en raison de l'évolution des conditions, ou que le niveau de conformité aux politiques

ou aux procédures diminue. En se fondant sur l'évaluation mentionnée au paragraphe précédent, la direction a déterminé que le contrôle interne à l'égard de l'information financière de la société est efficace au 31 décembre 2018. En ce qui a trait à cette évaluation, aucune faiblesse significative du contrôle interne à l'égard de l'information financière n'a été constatée par la direction au 31 décembre 2018.

Deloitte S.E.N.C.R.L./s.r.l., un cabinet d'experts-comptables inscrit indépendant, a procédé à l'audit des états financiers consolidés de la société pour l'exercice clos le 31 décembre 2018 et, comme en fait mention le Rapport du cabinet d'experts-comptables inscrit indépendant, il a exprimé une opinion sans réserve sur l'efficacité du contrôle interne à l'égard de l'information financière de la société au 31 décembre 2018.



Doug French
Vice-président à la direction
et chef des services financiers
Le 14 février 2019



Darren Entwistle
Président
et chef de la direction
Le 14 février 2019

Rapport du cabinet d'experts-comptables inscrit indépendant

Aux actionnaires et au conseil d'administration de TELUS Corporation

Opinion sur les états financiers

Nous avons effectué l'audit des états consolidés de la situation financière ci-joints de TELUS Corporation et de ses filiales (la « société ») au 31 décembre 2018 et au 31 décembre 2017, des états consolidés du résultat net et du résultat global, des états consolidés des variations des capitaux propres et des tableaux consolidés des flux de trésorerie connexes pour les exercices clos à ces dates ainsi que des notes annexes (collectivement, les états financiers). À notre avis, les états financiers donnent, dans tous leurs aspects significatifs, une image fidèle de la situation financière de la société aux 31 décembre 2018 et 2017, ainsi que de sa performance financière et de ses flux de trésorerie pour chacun des exercices clos à ces dates, conformément aux Normes internationales d'information financière (normes IFRS) publiées par l'International Accounting Standards Board.

Nous avons également effectué l'audit, conformément aux normes publiées par le Public Company Accounting Oversight Board des États-Unis (le « PCAOB »), du contrôle interne à l'égard de l'information financière de la société au 31 décembre 2018, en fonction des critères établis dans le document intitulé *Internal Control – Integrated Framework (2013)* publié par le Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission, et notre rapport daté du 14 février 2019 exprime une opinion sans réserve sur le contrôle interne à l'égard de l'information financière de la société.

Changement de méthode comptable

Comme il est mentionné à la note 2 des états financiers, la société a changé sa méthode comptable en matière de comptabilisation des produits tirés de contrats conclus avec des clients en raison de l'adoption d'IFRS 15, le 1^{er} janvier 2018, et a ajusté de façon rétrospective les états financiers de 2017, y compris la présentation d'un état consolidé de la situation financière ajusté de façon rétrospective au 1^{er} janvier 2017.

Fondement de l'opinion

La direction de la société est responsable des états financiers. Notre responsabilité consiste à exprimer une opinion sur les états financiers de la société, sur la base de nos audits. Nous sommes un cabinet d'experts-comptables inscrit auprès du PCAOB et nous devons être indépendants de la société conformément aux lois fédérales américaines sur les valeurs mobilières et aux règles et règlements applicables de la Securities and Exchange Commission et du PCAOB.

Nous avons effectué nos audits selon les normes publiées par le PCAOB. Ces normes requièrent que nous planifions et réalisons l'audit de façon à obtenir l'assurance raisonnable que les états financiers ne comportent pas d'anomalies significatives, que celles-ci résultent d'erreurs ou de fraudes. Nos audits comprennent la mise en œuvre de procédures en vue d'évaluer les risques que les états financiers comportent des anomalies significatives, que celles-ci résultent d'erreurs ou de fraudes, et la mise en œuvre de procédures en réponse à ces risques. Ces procédures comprennent le contrôle par sondages des éléments probants à l'appui des montants et des autres éléments d'information fournis dans les états financiers. Nos audits comportent également l'évaluation des méthodes comptables retenues et des importantes estimations faites par la direction, de même que l'appréciation de la présentation d'ensemble des états financiers. Nous estimons que nos audits constituent un fondement raisonnable à notre opinion.

Deloitte S.E.N.C.R.L./s.r.l.

Comptables professionnels agréés
Vancouver, Canada
Le 14 février 2019

Nous sommes les auditeurs de la société depuis 2002.

Rapport du cabinet d'experts-comptables inscrit indépendant

Aux actionnaires et au conseil d'administration de TELUS Corporation

Opinion sur le contrôle interne à l'égard de l'information financière

Nous avons effectué l'audit de l'efficacité du contrôle interne à l'égard de l'information financière de TELUS Corporation et de ses filiales (la « société ») au 31 décembre 2018, en fonction des critères établis dans le document intitulé *Internal Control – Integrated Framework (2013)* publié par le Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission (« COSO »). À notre avis, la société maintenait, dans tous ses aspects significatifs, un contrôle interne efficace à l'égard de l'information financière au 31 décembre 2018, selon les critères établis dans le document intitulé *Internal Control – Integrated Framework (2013)* publié par le COSO.

Nous avons également effectué l'audit, conformément aux normes publiées par le Public Company Accounting Oversight Board des États-Unis (le « PCAOB »), des états financiers consolidés de la société au 31 décembre 2018 et pour l'exercice clos à cette date, et notre rapport daté du 14 février 2019 exprime une opinion sans réserve sur ces états financiers et comprend un paragraphe explicatif concernant le changement de méthode comptable de la société pour la comptabilisation des produits tirés de contrats conclus avec des clients au cours de l'exercice clos le 31 décembre 2018 en raison de l'adoption d'IFRS 15.

Fondement de l'opinion

La direction de la société est responsable de maintenir l'efficacité du contrôle interne à l'égard de l'information financière et de procéder à l'évaluation de l'efficacité de celui-ci, énoncée dans le rapport de la direction sur le contrôle interne à l'égard de l'information financière. Notre responsabilité consiste à exprimer une opinion sur le contrôle interne à l'égard de l'information financière de la société en nous fondant sur notre audit. Nous sommes un cabinet d'experts-comptables inscrit auprès du PCAOB et nous devons être indépendants de la société conformément aux lois fédérales américaines sur les valeurs mobilières et aux règles et règlements applicables de la Securities and Exchange Commission et du PCAOB.

Notre audit a été réalisé conformément aux normes d'audit publiées par le PCAOB. Ces normes exigent que l'audit soit planifié et réalisé de façon à obtenir l'assurance raisonnable qu'un contrôle interne efficace à l'égard de l'information financière était maintenu, dans tous ses aspects significatifs. Notre audit a comporté l'acquisition d'une compréhension du contrôle interne à l'égard de l'information financière, une évaluation du risque de l'existence

d'une faiblesse significative, des tests et une évaluation de l'efficacité de la conception et du fonctionnement du contrôle interne en fonction de notre évaluation du risque, ainsi que la mise en œuvre des autres procédures que nous avons jugées nécessaires dans les circonstances. Nous estimons que notre audit constitue une base raisonnable sur laquelle fonder notre opinion.

Définition et limites du contrôle interne à l'égard de l'information financière

Le contrôle interne à l'égard de l'information financière d'une société est un processus qui est conçu de manière à fournir une assurance raisonnable que l'information financière est fiable et que les états financiers aux fins de la publication de l'information financière ont été établis conformément aux Normes internationales d'information financière publiées par l'International Accounting Standards Board. Le contrôle interne à l'égard de l'information financière d'une société comprend les politiques et les procédures qui 1) ont trait à la tenue de dossiers suffisamment détaillés qui donnent une image fidèle des opérations et des cessions d'actifs de la société; 2) fournissent une assurance raisonnable que les opérations sont inscrites comme il se doit pour permettre la préparation des états financiers conformément aux Normes internationales d'information financière publiées par l'International Accounting Standards Board et que les encaissements et les décaissements de la société ne sont effectués qu'avec l'autorisation de la direction et du conseil d'administration de la société; 3) fournissent une assurance raisonnable concernant la prévention ou la détection en temps opportun de toute acquisition, utilisation ou cession non autorisée d'actifs de la société qui pourrait avoir une incidence significative sur les états financiers.

En raison des limites qui lui sont inhérentes, il se peut que le contrôle interne à l'égard de l'information financière ne permette pas de prévenir ou de détecter certaines anomalies. De plus, les projections de toute évaluation de l'efficacité pour des périodes ultérieures sont assujetties au risque que les contrôles internes deviennent inadéquats en raison de l'évolution des conditions, ou que le niveau de conformité aux politiques ou aux procédures diminue.

Deloitte S.E.N.C.R.L./s.r.l.

Comptables professionnels agréés

Vancouver, Canada

Le 14 février 2019

États consolidés du résultat net et du résultat global

Exercices clos les 31 décembre (en millions, sauf les montants par action)	Note	2018 (note 2 c)	2017 (chiffres ajustés – note 2 c)
Produits d'exploitation			
Services		11 882 \$	11 332 \$
Équipement		2 213	1 973
Produits tirés de contrats conclus avec des clients	6	14 095	13 305
Autres produits d'exploitation	7	273	103
		14 368	13 408
Charges d'exploitation			
Achat de biens et services		6 368	5 904
Charge au titre des avantages du personnel	8	2 896	2 594
Amortissement des immobilisations corporelles	17	1 669	1 617
Amortissement des immobilisations incorporelles	18	598	552
		11 531	10 667
Bénéfice d'exploitation			
		2 837	2 741
Coûts de financement	9	661	573
Bénéfice avant impôt			
		2 176	2 168
Impôt sur le résultat	10	552	590
Bénéfice net			
		1 624	1 578
Autres éléments du résultat global			
11			
Éléments qui peuvent être ultérieurement reclassés en résultat			
Variation de la juste valeur latente des dérivés désignés à titre de couvertures de flux de trésorerie		(18)	19
Écart de change découlant de la conversion des états financiers des établissements à l'étranger		(30)	5
		(48)	24
Éléments qui ne seront jamais ultérieurement reclassés en résultat			
Modification de l'évaluation des actifs financiers de placement		(1)	(12)
Réévaluations au titre des régimes à prestations définies du personnel		333	(172)
		332	(184)
		284	(160)
Bénéfice global			
		1 908 \$	1 418 \$
Bénéfice net attribuable :			
Aux actions ordinaires		1 600 \$	1 559 \$
Aux participations ne donnant pas le contrôle		24	19
		1 624 \$	1 578 \$
Bénéfice global attribuable :			
Aux actions ordinaires		1 898 \$	1 395 \$
Aux participations ne donnant pas le contrôle		10	23
		1 908 \$	1 418 \$
Bénéfice net par action ordinaire			
12			
De base		2,68 \$	2,63 \$
Dilué		2,68 \$	2,63 \$
Nombre moyen pondéré total d'actions ordinaires en circulation			
De base		597	593
Dilué		597	593

Les notes annexes ci-jointes font partie intégrante de ces états financiers consolidés.

États consolidés de la situation financière

(en millions)	Note	Au 31 décembre 2018 <i>(note 2 c)</i>	Au 31 décembre 2017 <i>(chiffres ajustés – note 2 c)</i>	Au 1 ^{er} janvier 2017 <i>(note 2 c)</i>
Actif				
Actifs courants				
Trésorerie et placements temporaires, montant net		414 \$	509 \$	432 \$
Débiteurs	6 b)	1 600	1 614	1 462
Impôt sur le résultat et autres impôts à recevoir		3	96	9
Stocks	1 l)	376	380	320
Actifs sur contrat	6 c)	860	757	700
Charges payées d'avance	20	539	493	443
Actifs dérivés courants	4 h)	49	18	11
		3 841	3 867	3 377
Actifs non courants				
Immobilisations corporelles, montant net	17	12 091	11 368	10 464
Immobilisations incorporelles, montant net	18	10 956	10 658	10 364
Goodwill, montant net	18	4 733	4 236	3 787
Actifs sur contrat	6 c)	458	396	352
Autres actifs à long terme	20	986	528	733
		29 224	27 186	25 700
		33 065 \$	31 053 \$	29 077 \$
Passif et capitaux propres				
Passifs courants				
Emprunts à court terme	22	100 \$	100 \$	100 \$
Créditeurs et charges à payer	23	2 570	2 460	2 330
Impôt sur le résultat et autres impôts à payer		218	34	37
Dividendes à payer	13	326	299	284
Facturation par anticipation et dépôts de clients	24	653	632	584
Provisions	25	129	78	124
Tranche courante de la dette à long terme	26	836	1 404	1 327
Passifs dérivés courants	4 h)	9	33	12
		4 841	5 040	4 798
Passifs non courants				
Provisions	25	728	511	395
Dette à long terme	26	13 265	12 256	11 604
Autres passifs à long terme	27	738	847	736
Impôt sur le résultat différé	10	3 152	2 941	2 511
		17 883	16 555	15 246
Passif		22 724	21 595	20 044
Capitaux propres				
Capitaux propres attribuables aux actions ordinaires	28	10 259	9 416	9 014
Participations ne donnant pas le contrôle		82	42	19
		10 341	9 458	9 033
		33 065 \$	31 053 \$	29 077 \$
Passifs éventuels	29			

Les notes annexes ci-jointes font partie intégrante de ces états financiers consolidés.

Approuvé par le conseil d'administration,



David L. Mowat
Administrateur



R.H. Auchinleck
Administrateur

États consolidés des variations des capitaux propres

(en millions)	Note	Capitaux propres attribuables aux actions ordinaires							Participations ne donnant pas le contrôle	Total
		Capital d'apport				Cumul des autres éléments du résultat global	Total			
		Actions ordinaires (note 28)		Surplus d'apport	Bénéfices non distribués					
	Nombre d'actions	Capital social								
Solde au 1 ^{er} janvier 2017										
Chiffres présentés précédemment		590	5 029 \$	372 \$	2 474 \$	42 \$	7 917 \$	19 \$	7 936 \$	
IFRS 9, <i>Instruments financiers</i> – montant transitoire	2 a), 11	–	–	–	3	(3)	–	–	–	
IFRS 15, <i>Produits des activités ordinaires tirés de contrats conclus avec des clients</i> – montant transitoire	2 c)	–	–	–	1 097	–	1 097	–	1 097	
Chiffres ajustés		590	5 029	372	3 574	39	9 014	19	9 033	
Bénéfice net	2 c)	–	–	–	1 559	–	1 559	19	1 578	
Autres éléments du résultat global	11	–	–	–	(172)	8	(164)	4	(160)	
Dividendes	13	–	–	–	(1 167)	–	(1 167)	–	(1 167)	
Dividendes réinvestis et paiements facultatifs en trésorerie	13 b), 14 c)	2	71	–	–	–	71	–	71	
Option de règlement en capitaux propres net liée aux attributions d'options sur actions	14 d)	1	2	(2)	–	–	–	–	–	
Émission d'actions dans le cadre de regroupements d'entreprises		2	100	–	–	–	100	–	100	
Autres		–	3	–	–	–	3	–	3	
Solde au 31 décembre 2017		595	5 205 \$	370 \$	3 794 \$	47 \$	9 416 \$	42 \$	9 458 \$	
Solde au 1 ^{er} janvier 2018										
Chiffres présentés précédemment		595	5 205 \$	370 \$	2 595 \$	51 \$	8 221 \$	42 \$	8 263 \$	
IFRS 9, <i>Instruments financiers</i> – montant transitoire	2 a), 11	–	–	–	4	(4)	–	–	–	
IFRS 15, <i>Produits des activités ordinaires tirés de contrats conclus avec des clients</i> – montant transitoire	2 c)	–	–	–	1 195	–	1 195	–	1 195	
Chiffres ajustés		595	5 205	370	3 794	47	9 416	42	9 458	
Bénéfice net		–	–	–	1 600	–	1 600	24	1 624	
Autres éléments du résultat global	11	–	–	–	333	(35)	298	(14)	284	
Dividendes	13	–	–	–	(1 253)	–	(1 253)	–	(1 253)	
Dividendes réinvestis et paiements facultatifs en trésorerie	13 b), 14 c)	2	86	–	–	–	86	–	86	
Actions propres acquises	16 c), 28 b)	(2)	(100)	–	–	–	(100)	–	(100)	
Actions réglées sur le capital autorisé	16 c), 28 b)	2	100	–	–	–	100	–	100	
Option de règlement en capitaux propres net liée aux attributions d'options sur actions	14 d)	–	1	(1)	–	–	–	–	–	
Émission d'actions dans le cadre de regroupements d'entreprises	18 b)	2	98	–	–	–	98	–	98	
Variation des participations dans une filiale	31 a)	–	–	14	–	–	14	30	44	
Solde au 31 décembre 2018		599	5 390 \$	383 \$	4 474 \$	12 \$	10 259 \$	82 \$	10 341 \$	

Les notes annexes ci-jointes font partie intégrante de ces états financiers consolidés.

Tableaux consolidés des flux de trésorerie

Exercices clos les 31 décembre (en millions)	Note	2018 (note 2 c)	2017 (chiffres ajustés – note 2 c)
Activités d'exploitation			
Bénéfice net		1 624 \$	1 578 \$
Ajustements visant le rapprochement du bénéfice net et des entrées liées aux activités d'exploitation :			
Amortissement des immobilisations corporelles et amortissement des immobilisations incorporelles		2 267	2 169
Impôt sur le résultat différé	10	74	467
Charge de rémunération fondée sur des actions, montant net	14 a)	6	17
Montant net des charges au titre des régimes à prestations définies du personnel	15 b)	95	82
Cotisations de l'employeur aux régimes à prestations définies du personnel		(53)	(67)
Actifs sur contrat non courants		(62)	(44)
Produits tirés des placements mis en équivalence	7, 21	(170)	(4)
Actions réglées sur le capital autorisé	16 c)	100	–
Autres		(79)	(32)
Variation nette des éléments hors trésorerie du fonds de roulement lié aux activités d'exploitation	31 a)	256	(219)
Entrées liées aux activités d'exploitation		4 058	3 947
Activités d'investissement			
Paiements en trésorerie au titre des immobilisations, excluant les licences de spectre	31 a)	(2 874)	(3 081)
Paiement en trésorerie au titre des licences de spectre	18 a)	(1)	–
Paiements en trésorerie au titre des acquisitions, montant net	18 b)	(280)	(564)
Avances aux coentreprises immobilières	21 c)	(22)	(26)
Sommes reçues des coentreprises immobilières	21 c)	184	18
Produit des cessions		38	28
Autres		(22)	(18)
Sorties liées aux activités d'investissement		(2 977)	(3 643)
Activités de financement			
Dividendes versés aux détenteurs d'actions ordinaires	31 b) 13 a)	(1 141)	(1 082)
Actions propres acquises		(100)	–
Émission (remboursement) d'emprunts à court terme, montant net		(67)	–
Émission de titres de créance à long terme	26	5 500	6 367
Remboursements par anticipation et à l'échéance sur la dette à long terme	26	(5 377)	(5 502)
Émission d'actions par une filiale aux détenteurs de participations ne donnant pas le contrôle	31 a)	24	(1)
Autres		(15)	(9)
Sorties liées aux activités de financement		(1 176)	(227)
Situation de trésorerie			
Augmentation (diminution) de la trésorerie et des placements temporaires, montant net		(95)	77
Trésorerie et placements temporaires, montant net au début		509	432
Trésorerie et placements temporaires, montant net à la fin		414 \$	509 \$
Information supplémentaire sur les flux de trésorerie d'exploitation			
Intérêts versés		(608)\$	(539)\$
Intérêts reçus		9 \$	7 \$
Impôt sur le résultat payé, montant net		(197)\$	(191)\$

Les notes annexes ci-jointes font partie intégrante de ces états financiers consolidés.

Notes annexes

31 Décembre 2018

TELUS Corporation est l'une des plus importantes sociétés de télécommunications du Canada; elle offre un vaste éventail de services et de produits de télécommunications, qui incluent des services mobiles et filaires de transmission de la voix et de données. Les services de transmission de données comprennent les services de protocole Internet, de télévision, d'hébergement, de technologie de l'information gérée et les services fondés sur l'infonuagique, des solutions en matière de soins de santé, les services à la clientèle et aux entreprises (auparavant, l'impartition des processus d'affaires) et la sécurité résidentielle et d'entreprise.

TELUS Corporation a été constituée en société par actions en vertu de la loi intitulée Company Act (Colombie-Britannique) le 26 octobre 1998, sous la dénomination BCT.TELUS Communications Inc. (« BCT »). Le 31 janvier 1999, conformément à un plan d'arrangement aux termes de la *Loi canadienne sur les sociétés par actions* approuvé par le tribunal et intervenu entre BCT, BC TELECOM Inc. et l'ancienne société située en Alberta, TELUS Corporation (« TC »), BCT a acquis la totalité des actions de BC TELECOM Inc. et de TC en échange d'actions ordinaires et d'actions sans droit de vote de BCT et BC TELECOM Inc. a été dissoute. Le 3 mai 2000, BCT a changé sa dénomination pour TELUS Corporation et en février 2005, TELUS Corporation est devenue assujettie à la Business Corporations Act (Colombie-Britannique), loi qui a remplacé la Company Act (Colombie-Britannique). TELUS Corporation a son siège social au 510 West Georgia Street, Floor 7, Vancouver (Colombie-Britannique) V6B 0M3.

Les expressions « TELUS », « nous », « notre », « nos », « nôtre » et « nous-mêmes » désignent TELUS Corporation et, dans les cas où le contexte le permet ou l'exige, ses filiales.

Notes annexes	Page
APPLICATION GÉNÉRALE	
1. Résumé des principales méthodes comptables	126
2. Faits nouveaux concernant les méthodes comptables	133
3. Politiques financières liées à la structure du capital	140
4. Instruments financiers	142
ÉLÉMENTS PORTANT SUR LES RÉSULTATS D'EXPLOITATION CONSOLIDÉS	
5. Information sectorielle	149
6. Produits tirés de contrats conclus avec des clients	151
7. Autres produits d'exploitation	152
8. Charge au titre des avantages du personnel	153
9. Coûts de financement	153
10. Impôt sur le résultat	153
11. Autres éléments du résultat global	155
12. Montants par action	156
13. Dividendes par action	156
14. Rémunération fondée sur des actions	157
15. Avantages du personnel futurs	160
16. Coûts de restructuration et autres coûts	166
ÉLÉMENTS PORTANT SUR LA SITUATION FINANCIÈRE CONSOLIDÉE	
17. Immobilisations corporelles	167
18. Immobilisations incorporelles et goodwill	168
19. Contrats de location	172
20. Autres actifs à long terme	173
21. Coentreprises immobilières	174
22. Emprunts à court terme	176
23. Crédoeurs et charges à payer	176
24. Facturation par anticipation et dépôts de clients	176
25. Provisions	177
26. Dette à long terme	178
27. Autres passifs à long terme	181
28. Capital social attribuable aux actions ordinaires	182
29. Passifs éventuels	182
AUTRES	
30. Transactions entre parties liées	184
31. Informations supplémentaires sur les tableaux des flux de trésorerie	185

1

Résumé des principales méthodes comptables

Nos états financiers consolidés sont exprimés en dollars canadiens. Les principes comptables généralement reconnus que nous utilisons sont les Normes internationales d'information financière publiées par l'International Accounting Standards Board (les « normes IFRS de l'IASB ») et les principes comptables généralement reconnus du Canada.

Les principes comptables généralement reconnus exigent que nous présentions les méthodes comptables que nous avons choisies dans les cas où nous avons été obligés de sélectionner parmi diverses méthodes comptables conformes aux principes comptables généralement reconnus. Dans certains autres cas, y compris lorsque aucun choix de méthodes n'est autorisé, nous sommes également tenus de présenter la façon dont nous avons appliqué certaines méthodes comptables. Lorsque nous choisissons et appliquons les méthodes comptables, nous prenons en compte, entre autres facteurs, les caractéristiques qualitatives fondamentales de l'information financière utile, à savoir la pertinence et l'image fidèle. Dans le cadre de notre évaluation, nous estimons que les informations à fournir imposées à l'égard de nos méthodes comptables n'ont pas toutes le même degré d'importance pour nous, comme le décrit le tableau ci-joint; leur importance relative évoluera pour nous avec le temps au fil de notre propre évolution.

Ces états financiers consolidés pour chacun des exercices clos les 31 décembre 2018 et 2017 ont été autorisés par notre conseil d'administration pour publication le 14 février 2019.

a) Périmètre de consolidation

Nos états financiers consolidés comprennent nos comptes et tous les comptes de nos filiales, la principale étant TELUS Communications Inc., dans laquelle nous avons une participation de 100 %. TELUS Communications Inc. comprend la presque totalité de nos activités dans les secteurs des services mobiles et filaires.

Nos arrangements financiers et ceux de nos filiales entièrement détenues n'imposent pas de restrictions relativement aux dividendes interentreprises.

Nous passons en revue notre structure organisationnelle et y apportons des changements lorsque nous le jugeons approprié, de manière à rehausser la valeur de TELUS Corporation. Ce processus continu peut modifier, et modifie effectivement, l'attribution du statut de filiale principale à nos différentes filiales, et ce, à tout moment considéré.

Méthode comptable	Méthode comptable exigeant un choix plus important parmi les méthodes ou un jugement plus important	
	Oui	Non
APPLICATION GÉNÉRALE		
a) Périmètre de consolidation		X
b) Utilisation d'estimations et de jugements	X	
c) Instruments financiers – comptabilisation et évaluation		X
d) Comptabilité de couverture		X
ÉLÉMENTS PORTANT SUR LES RÉSULTATS D'EXPLOITATION		
e) Comptabilisation des produits	X	
f) Amortissement des immobilisations corporelles et incorporelles et perte de valeur	X	
g) Conversion des devises		X
h) Impôt sur le résultat et autres impôts	X	
i) Rémunération fondée sur des actions		X
j) Régimes d'avantages du personnel futurs	X	
ÉLÉMENTS PORTANT SUR LA SITUATION FINANCIÈRE		
k) Trésorerie et placements temporaires, montant net		X
l) Stocks		X
m) Immobilisations corporelles; immobilisations incorporelles	X	
n) Contrats de location		X
o) Placements		X

b) Utilisation d'estimations et de jugements

La préparation d'états financiers conformément aux principes comptables généralement reconnus exige que la direction ait recours à des estimations, des hypothèses et des jugements qui ont une incidence sur les montants de l'actif et du passif présentés à la date des états financiers, sur la présentation des actifs et des passifs éventuels à la date des états financiers, ainsi que sur les montants présentés des produits et des charges au cours de la période de présentation de l'information financière. Les résultats réels pourraient différer des résultats estimatifs.

Indique une méthode comptable exigeant de notre part un choix plus important parmi les méthodes comptables ou un jugement plus important.

Estimation

Le graphique ci-contre présente les exemples d'estimations et d'hypothèses importantes, ainsi que leur importance relative et leur degré de difficulté.

		← DEGRÉ DE DIFFICULTÉ →		
		Élevé		Faible
↑ IMPORTANCE ↓	Élevée	<ul style="list-style-type: none"> Recouvrabilité des immobilisations incorporelles ayant une durée d'utilité indéterminée [se reporter à la note 18 e) pour une analyse des principales hypothèses] Recouvrabilité du goodwill [se reporter à la note 18 e) pour une analyse des principales hypothèses] 	<ul style="list-style-type: none"> Certaines hypothèses actuarielles et économiques utilisées afin de déterminer le coût des régimes de retraite à prestations définies et les obligations au titre des prestations de retraite constituées [se reporter à la note 15 e) pour une analyse des principales hypothèses] 	
		<ul style="list-style-type: none"> Détermination du montant et de la composition des actifs et des passifs d'impôt sur le résultat et d'autres impôts, y compris le montant des économies d'impôt non comptabilisées 	<ul style="list-style-type: none"> Durée d'utilité estimative des actifs (se reporter à la note 1 f) Certaines hypothèses économiques utilisées afin de déterminer la provision pour les obligations liées à la mise hors service d'immobilisations (se reporter à la note 1 m) 	
	Faible	<ul style="list-style-type: none"> Montant des actifs identifiables nets acquis dans le cadre de regroupements d'entreprises et provisions liées aux regroupements d'entreprises Recouvrabilité des placements à long terme 	<ul style="list-style-type: none"> Recouvrabilité des immobilisations corporelles et incorporelles amortissables 	<ul style="list-style-type: none"> Détermination de la correction de valeur pour créances douteuses et de la correction de valeur pour perte de valeur des actifs sur contrat Détermination de la correction de valeur pour désuétude des stocks

Jugements

Les exemples de jugements importants que nous avons posés, outre ceux relatifs aux estimations, comprennent ce qui suit :

- Les évaluations à savoir si les postes sont suffisamment importants pour être présentés de façon distincte dans les états financiers de base et, dans le cas contraire, s'ils sont suffisamment importants pour être présentés de façon distincte dans les notes annexes aux états financiers. Dans le cours normal des activités, nous apportons des modifications à nos évaluations à l'égard de l'importance des postes à présenter afin qu'elles tiennent compte de la conjoncture économique. Nous prenons dûment en compte le point de vue selon lequel il est raisonnable de s'attendre à des divergences d'opinions sur l'importance ou non d'un poste.
- En ce qui a trait aux transactions génératrices de produits, nous devons exercer des jugements qui influent sur le moment auquel les produits sont comptabilisés. Se reporter à la note 2 a) pour une description des modifications importantes apportées aux normes IFRS de l'IASB qui ont une incidence importante sur le moment auquel les produits sont comptabilisés et sur le classement des produits présentés à titre de produits tirés des services ou de l'équipement.
- Nous devons exercer des jugements relativement au moment auquel nous nous sommes acquittés de nos obligations de prestation envers nos clients, que ce soit progressivement ou à un moment précis. Les produits tirés des services sont comptabilisés en fonction de l'accès par les clients à nos infrastructures de télécommunications ou de l'utilisation qu'ils en font; nous sommes d'avis que cette méthode illustre fidèlement le transfert des services et que les produits d'exploitation sont comptabilisés au moment où les services sont accessibles ou rendus. Nous considérons que nos obligations de prestation découlant de la vente d'équipement ont été acquittées lorsque le matériel a été livré aux utilisateurs finaux et accepté par ceux-ci (se reporter à la note 1 e).
- En ce qui a trait principalement aux transactions génératrices de produits relativement aux appareils mobiles, nous devons exercer des jugements pour déterminer si les tiers revendeurs qui fournissent du matériel à nos clients agissent à titre de mandants ou de mandataires

dans le cadre des transactions. En tenant compte des indicateurs pertinents, nous estimons que considérer les revendeurs comme agissant à titre de mandataires, uniquement aux fins comptables, est plus représentatif de la substance économique des transactions, car nous sommes le principal obligé à l'égard des utilisateurs finaux. Ce jugement fait en sorte qu'aucun produit tiré de l'équipement n'est comptabilisé au moment où les stocks sont transférés aux tiers revendeurs.

- Nous versons une rémunération aux tiers revendeurs et à nos employés qui génèrent des produits, et nous devons exercer un jugement pour déterminer si cette rémunération fondée sur les ventes constitue des coûts engagés aux fins de l'obtention de contrats avec des clients qui devraient être comptabilisés à l'actif (se reporter à la note 20). Nous sommes d'avis que la rémunération qui peut être attribuée indirectement à l'obtention d'un contrat avec un client, étant donné que le montant d'une telle rémunération pourrait être touché autrement que par la simple obtention du contrat, devrait être comptabilisée en charges lorsqu'elle est engagée; la rémunération directement attribuable à l'obtention d'un contrat avec un client devrait être comptabilisée à l'actif et subséquemment amortie sur une base systématique lorsque nos obligations de prestation connexes sont remplies.

Nous devons également exercer un jugement relativement à la comptabilisation à l'actif des coûts engagés aux fins de l'exécution de contrats conclus avec des clients qui génèrent des produits. Ces coûts d'exécution sont les coûts engagés pour établir, mettre en service ou autrement mettre en œuvre des services impliquant l'accès à notre infrastructure de télécommunications ou son utilisation, qui ne seraient autrement pas comptabilisés à l'actif à titre d'immobilisations corporelles et d'immobilisations incorporelles (se reporter à la note 20).

- La décision d'amortir les immobilisations corporelles et incorporelles amortissables selon le mode linéaire, car nous croyons que cette méthode reflète mieux l'utilisation des ressources en relation avec la durée de vie économique de ces actifs qu'une méthode d'amortissement accéléré ne le ferait, et que le mode linéaire est donc plus représentatif de la substance économique liée à l'utilisation sous-jacente de ces actifs.

Indique une méthode comptable exigeant de notre part un choix plus important parmi les méthodes comptables ou un jugement plus important.

- La préparation d'états financiers conformément aux principes comptables généralement reconnus exige que la direction ait recours à des jugements qui ont une incidence sur l'information présentée dans les états financiers, qui est examinée régulièrement par notre principal décideur opérationnel et sert à prendre les décisions sur les ressources à affecter et à évaluer la performance (se reporter à la note 5, « Information sectorielle »). L'un de nos jugements importants concerne la distinction que nous faisons entre les activités et les flux de trésorerie de nos secteurs des services mobiles et des services filaires (distinction qui s'applique également à la répartition des charges directes et indirectes ainsi que des dépenses d'investissement). La clarté de cette distinction est de plus en plus minée par la convergence et l'intégration de la technologie et des activités liées à notre infrastructure de télécommunications des services mobiles et des services filaires. Moins de la moitié des charges d'exploitation prises en compte dans la mesure du rendement sectoriel présentées à notre principal décideur opérationnel au cours des exercices clos les 31 décembre 2018 et 2017 constituent des coûts directs; un jugement qui se fonde en grande partie sur l'expérience passée est exercé pour attribuer les charges indirectes pour lesquelles il est impossible de faire une distinction objective entre les coûts liés à nos services mobiles et ceux liés à nos services filaires.

Récemment, notre jugement nous permettait de déterminer que la technologie et les activités liées à l'infrastructure de télécommunications de nos secteurs des services mobiles et des services filaires n'avaient pas fait l'objet d'une convergence suffisante pour qu'il soit objectivement possible de considérer que leurs activités et leurs flux de trésorerie respectifs sont pratiquement impossibles à distinguer. Comme c'est le cas pour la commercialisation de solutions de télécommunications mobiles fixes à l'intention de nos clients et pour la consolidation de nos activités ne nécessitant pas de contact avec la clientèle, le déploiement continu de notre infrastructure à fibres optiques ne reposant pas sur la technologie, conjugué à la technologie des réseaux convergents en périphérie, a eu une incidence importante sur ce jugement.

Par conséquent, il est de plus en plus difficile de faire une distinction claire et objective entre les activités et les flux de trésorerie de nos services mobiles et de nos services filaires, ainsi qu'entre les actifs à l'origine de ces flux de trésorerie. Il se pourrait que le jugement exercé à savoir si ces activités peuvent toujours être considérées comme des composantes individuelles ou des secteurs opérationnels distincts soit modifié.

Le fait qu'il soit de plus en plus difficile de faire une distinction objective entre les flux de trésorerie des secteurs des services mobiles et des services filaires, ainsi qu'entre les actifs à l'origine de ces flux de trésorerie, atteste de leur interdépendance croissante, ce qui pourrait donner lieu au regroupement de l'unité génératrice de trésorerie du secteur des services mobiles et de l'unité génératrice de trésorerie du secteur des services filaires en une seule unité génératrice de trésorerie aux fins des tests de dépréciation, dans l'avenir. À mesure que nos activités évoluent, il se pourrait que de nouvelles unités génératrices de trésorerie soient créées.

- Le point de vue selon lequel nos licences de spectre qui sont octroyées par Innovation, Sciences et Développement économique Canada seront vraisemblablement renouvelées, et que nous avons l'intention de les renouveler et que nous estimons avoir la capacité financière et opérationnelle de les renouveler et que, par conséquent, elles ont une durée d'utilité indéterminée, comme il est décrit plus en détail à la note 18 e).
- En ce qui a trait au test de dépréciation annuel des immobilisations incorporelles à durée d'utilité indéterminée et du goodwill, dans certains cas, nous devons émettre des jugements relativement à la répartition de nos actifs nets, y compris les actifs communs et administratifs partagés, entre nos unités génératrices de trésorerie lorsque vient le temps de déterminer leur valeur comptable. Ces jugements sont nécessaires en raison de la convergence dont fait l'objet la technologie et les activités liées à l'infrastructure de télécommunications de nos secteurs des services mobiles et des services filaires jusqu'à présent, ainsi qu'en raison de

notre évolution continue. Dans certains cas, des jugements semblables doivent être émis relativement aux dépenses d'investissement futures visant à soutenir les activités des services mobiles et filaires, qui sont une composante du calcul des valeurs recouvrables utilisées aux fins du test de dépréciation annuel, comme il est décrit plus en détail à la note 18 f).

- La décision, à l'égard des réclamations et poursuites, comme il est décrit plus en détail à la note 29 a), à savoir si un élément constitue un passif éventuel ou si une sortie de ressources est probable et nécessite donc d'être comptabilisée comme une provision.

c) Instruments financiers – comptabilisation et évaluation

À l'égard de la comptabilisation et de l'évaluation des instruments financiers, nous avons adopté les politiques suivantes :

- Les achats ou les ventes dans le délai normalisé d'actifs financiers ou de passifs financiers (à savoir les achats ou les ventes qui nécessitent une remise réelle d'actifs ou de passifs financiers) sont comptabilisés à la date de règlement. Nous avons choisi cette méthode puisqu'il n'était pas prévu que les avantages de l'utilisation de la méthode applicable à la date de transaction allaient excéder les coûts découlant de la sélection et de la mise en œuvre de cette méthode.
- Les coûts de transaction, autres que ceux concernant les éléments détenus à des fins de transaction, sont inclus dans la juste valeur initiale de l'actif ou du passif financier acquis. Nous avons choisi cette méthode, car nous sommes d'avis qu'elle donne lieu à un meilleur appariement des coûts de transaction avec les périodes au cours desquelles nous bénéficions des coûts de transaction.

d) Comptabilité de couverture

Généralités

Nous appliquons la comptabilité de couverture aux instruments financiers utilisés pour établir les relations de couverture du risque de change désignées en ce qui concerne certains engagements à l'égard d'achats futurs libellés en dollars américains et les remboursements de titres de créance, comme il est présenté à la note 4 a) et d), et fixer la charge de rémunération découlant des attributions spécifiques d'unités d'actions restreintes, comme il est présenté à la note 4 f) et décrit plus en détail à la note 14 b).

Comptabilité de couverture

L'objectif de la comptabilité de couverture, en ce qui a trait à nos relations de couverture désignées, est d'assurer que les profits et les pertes compensatoires sont comptabilisés au cours des mêmes périodes. Nous avons choisi d'appliquer la comptabilité de couverture, car nous croyons que celle-ci est plus représentative de la substance économique des transactions sous-jacentes.

Afin d'appliquer la comptabilité de couverture, une corrélation étroite (qui indique l'efficacité) est nécessaire entre la variation compensatoire de la valeur liée au risque des instruments financiers (les « éléments de couverture ») utilisés pour établir les relations de couverture du risque désignées et la totalité, ou une partie, de l'actif, du passif ou de la transaction présentant un risque identifié pour lequel nous avons pris des mesures (les « éléments couverts »). Nous évaluons l'efficacité anticipée des relations de couverture désignées lors de la mise en place et leur efficacité réelle pour chaque période de présentation de l'information financière par la suite. Nous considérons une relation de couverture désignée comme étant efficace si les conditions essentielles suivantes de l'élément de couverture et de l'élément couvert sont les mêmes : le montant nominal de référence de l'élément de couverture et le montant en capital de l'élément couvert; les dates d'échéance; les dates de paiement, et l'indice des taux d'intérêt (selon le cas). Comme il est indiqué à la note 4 i), toute inefficacité, comme celle qui résulterait d'un écart entre le montant nominal de référence de l'élément de couverture et le montant en capital de l'élément couvert, ou d'une relation de couverture désignée auparavant efficace qui devient inefficace, est reflétée dans les états consolidés du résultat net et

du résultat global au poste « Coûts de financement » si elle est liée à la dette à long terme, au poste « Achat de biens et services » si elle est liée à des engagements d'achats futurs libellés en dollars américains et au poste « Charge au titre des avantages du personnel » si elle est liée à la rémunération fondée sur des actions.

Actifs et passifs de couverture

Dans le cadre de l'application de la comptabilité de couverture, un montant (la « valeur de couverture ») est comptabilisé aux états consolidés de la situation financière relativement à la juste valeur des éléments de couverture. L'écart net, le cas échéant, entre les montants comptabilisés en résultat net et les montants nécessaires pour refléter la juste valeur des éléments de couverture de flux de trésorerie désignés comptabilisée aux états consolidés de la situation financière, est comptabilisé à titre de composante des autres éléments du résultat global, comme il est indiqué à la *note 11*.

Dans le cadre de l'application de la comptabilité de couverture à la charge de rémunération découlant de la rémunération fondée sur des actions, le montant comptabilisé en résultat net est le montant qui correspond à l'écart entre le cours du marché de nos actions ordinaires à la date de l'état de la situation financière et le cours de nos actions ordinaires dans les éléments de couverture.

e) Comptabilisation des produits

Se reporter à la *note 2 a)* pour une description des modifications importantes apportées aux normes IFRS de l'IASB qui ont une incidence importante sur le moment auquel les produits sont comptabilisés et sur le classement des produits présentés à titre de produits tirés des services ou de l'équipement.

Généralités

Nous tirons la majeure partie de nos produits (services mobiles : services de réseau [transmission de la voix et de données]; services filaires : transmission de données [ce qui comprend les services de protocole Internet, de télévision, d'hébergement, de technologie de l'information gérée et les services fondés sur l'infonuagique, l'impartition des processus d'affaires, certaines solutions en matière de soins de santé ainsi que la sécurité résidentielle et d'entreprise] et transmission de la voix) des services d'accès à notre infrastructure de télécommunications et de l'utilisation de celle-ci. Le reste de nos produits (équipement relatif au secteur des services mobiles et autres) provient surtout de la fourniture de produits et de la prestation de services facilitant l'accès à notre infrastructure de télécommunications ainsi que l'utilisation de celle-ci.

Nous offrons à nos clients des solutions complètes et intégrées pour répondre à leurs besoins. Ces solutions supposent parfois la prestation de plusieurs services et la livraison de plusieurs produits (nos obligations de prestation) à des moments différents ou sur des périodes de temps différentes. Comme le mentionne la *note 1 b)*, il s'agit d'un jugement important pour nous. Tel qu'il est requis, les obligations de prestation liées à ces arrangements à éléments multiples sont identifiées, le prix de transaction pour l'ensemble de l'arrangement à éléments multiples est déterminé et réparti entre les obligations de prestation en fonction des prix de vente spécifiques relatifs pour chacune, et nous appliquons ensuite les méthodes pertinentes en matière de comptabilisation des produits afin que les produits soient comptabilisés lorsque (ou à mesure que) nous remplissons les obligations de prestation. (Nous estimons qu'environ les deux tiers de nos produits sont tirés des arrangements à éléments multiples.) Dans la mesure où une contrepartie variable est incluse dans le calcul du prix de transaction minimal, on le considère comme le « montant minimal dépensé » requis dans le cadre d'un contrat avec un client. Les produits tirés des services découlant de contrats conclus avec des clients comportent habituellement une contrepartie variable, puisque les clients peuvent continuellement ajouter ou retirer des caractéristiques et des services, et que l'utilisation par les clients de notre infrastructure de télécommunications peut excéder l'utilisation de base prévue à leur contrat.

Nos contrats conclus avec les clients ne comportent pas une importante composante financement. À l'exception des paiements initiaux liés au matériel

qui peuvent être exigés en vertu des contrats conclus avec les clients et des ventes en libre-service de matériel et d'accessoires en magasin, les paiements sont généralement exigés dans les 30 jours suivant la date de facturation. La facturation est habituellement produite sur une base mensuelle.

Les contrats multiples conclus avec un seul et même client sont généralement comptabilisés comme des arrangements distincts. Dans les cas où des contrats multiples sont conclus avec un client au cours d'une courte période de temps, les contrats sont revus comme un ensemble afin de s'assurer, tout comme avec les arrangements à éléments multiples, que leurs prix de transaction relatifs sont appropriés.

La comptabilisation au titre des contrats de location est appliquée à une unité de comptabilisation si elle confère à un client le droit d'utiliser un actif spécifique pourvu qu'elle ne confère pas les avantages et les risques inhérents à la propriété.

Nos produits sont comptabilisés, déduction faite de toute taxe à valeur ajoutée ou taxe de vente facturée au client simultanément à une transaction génératrice de produits.

Nous avons recours aux mesures de simplification de la comptabilisation des produits suivantes, prévues par IFRS 15, *Produits des activités ordinaires tirés de contrats conclus avec des clients* :

- Aucun ajustement du montant de la contrepartie prévue au contrat pour tenir compte de l'incidence des composantes financement lorsque nous prévoyons, à la passation du contrat, que l'incidence de la composante financement est négligeable à l'échelle d'un contrat individuel.
- Aucun report des coûts d'obtention du contrat lorsque la période d'amortissement de ces coûts serait de un an ou moins.
- Au moment de l'estimation des prix de transaction minimaux affectés aux obligations de prestation résiduelles non remplies, ou remplies partiellement, à l'exclusion des montants découlant des contrats dont la durée initiale attendue ne dépasse pas un an ainsi que des montants découlant de contrats à l'égard desquels nous pourrions comptabiliser et facturer des produits dont le montant correspond directement à nos obligations de prestation remplies.

Actifs sur contrat

Plusieurs de nos arrangements à éléments multiples découlent du groupement de la vente d'équipement (un appareil mobile, par exemple) avec une période de service contractuelle. Même si le client reçoit l'équipement à la passation du contrat et que les produits liés à l'obligation de prestation connexe remplie sont comptabilisés à ce moment, le paiement du client pour l'équipement sera dans les faits reçu progressivement sur la durée du contrat de service, dans la mesure où il n'est pas reçu à titre de somme forfaitaire à la passation du contrat. L'écart entre les produits tirés de l'équipement comptabilisés et le montant connexe cumulé facturé au client est comptabilisé dans les états consolidés de la situation financière à titre d'actif sur contrat.

Des actifs sur contrat peuvent également survenir lorsque nous versons une contrepartie à un client. Lorsque nous ne tirons aucun avantage identifiable distinct de la remise d'une contrepartie à un client, le montant de la contrepartie est comptabilisé en diminution des produits plutôt que comme une charge. Ces montants sont inclus dans le calcul du prix de transaction afin d'être répartis sur les arrangements à éléments multiples.

- Certaines formes de contrepartie versée à un client, à la passation du contrat, comme des rabais (y compris des cartes prépayées autres que bancaires), ou de l'équipement, sont considérées comme des obligations de prestation dans un arrangement à éléments multiples. Même si l'obligation de prestation est remplie à la passation du contrat, le paiement du client relativement à l'obligation de prestation sera dans les faits reçu progressivement sur la durée du contrat de service connexe. L'écart entre les produits découlant de l'obligation de prestation remplie et le montant connexe reflété de façon cumulative dans la facture envoyée au client est comptabilisé dans les états consolidés de la situation financière à titre d'actif sur contrat.

Indique une méthode comptable exigeant de notre part un choix plus important parmi les méthodes comptables ou un jugement plus important.

- Les autres formes de contrepartie offerte à un client et remise à la passation du contrat ou au cours d'une période de temps, comme des rabais (y compris des cartes prépayées autres que bancaires), pourraient faire en sorte que nous ne recevions aucun avantage identifiable et distinct et ne sont par conséquent pas considérées comme des obligations de prestation. De telles contreparties sont comptabilisées comme une réduction des produits échelonnée sur la durée du contrat. L'écart entre la contrepartie offerte et le montant connexe comptabilisé à titre de réduction des produits est comptabilisé dans les états consolidés de la situation financière à titre d'actif sur contrat.

Passifs sur contrat

La facturation par anticipation est comptabilisée lorsque la facturation a lieu avant la prestation des services connexes, et elle est portée aux produits dans la période au cours de laquelle les services sont rendus ou l'équipement est fourni (se reporter à la *note 24*). De même, les frais initiaux afférents au branchement et à l'activation de comptes clients sont différés et comptabilisés sur la durée moyenne prévue de la relation d'affaires avec les clients, lorsqu'une telle mesure est appropriée.

Coûts d'acquisition du contrat et coûts liés à l'exécution du contrat

Les coûts d'acquisition du contrat (habituellement des commissions) et les coûts liés à l'exécution du contrat seront comptabilisés à l'actif et passés en charges, habituellement, sur la durée du contrat, sur une base rationnelle et systématique, conformément au mode de transfert des biens ou services auxquels l'actif est associé. L'amortissement de ces coûts est compris dans les états consolidés du résultat net et du résultat global comme une composante du poste « Achat de biens et services », à l'exception des montants versés à nos employés qui sont inclus dans la charge au titre des avantages du personnel.

Le coût total du matériel mobile vendu aux clients et les frais de publicité et de promotion liés à l'acquisition initiale de clients sont passés en charges lorsqu'ils sont engagés; les coûts du matériel nous appartenant situé dans les établissements des clients et les frais d'installation connexes sont comptabilisés à l'actif lorsqu'ils sont engagés. Les frais liés à la production publicitaire, au temps d'antenne et à l'espace publicitaire sont passés en charges lorsqu'ils sont engagés.

Services de transmission de la voix et de transmission de données

Nous comptabilisons les produits selon la méthode de la comptabilité d'engagement et y incluons une estimation des produits gagnés mais non facturés. Les produits tirés des services mobiles et filaires sont comptabilisés en fonction de l'accès à notre infrastructure de télécommunications et de l'utilisation de celle-ci et des frais contractuels.

La facturation par anticipation est comptabilisée lorsque la facturation a lieu avant la prestation des services connexes, et elle est portée aux produits dans la période au cours de laquelle les services en question sont rendus. De même, les frais initiaux afférents au branchement et à l'activation de comptes clients sont différés et comptabilisés sur la durée moyenne prévue de la relation d'affaires avec les clients, lorsqu'une telle mesure est appropriée.

Nous comptabilisons les sommes relatives à nos rabais tarifaires pour la qualité du service imposés par le Conseil de la radiodiffusion et des télécommunications canadiennes (le « CRTC ») selon la méthode du report.

Le CRTC a établi un mécanisme pour subventionner les entreprises de services locaux, comme la nôtre, qui fournissent des services téléphoniques de base résidentiels dans les zones de desserte à coût élevé. Le CRTC a établi le taux de subvention, par ligne d'accès au réseau et par tranche de tarification, pour toutes les entreprises de services locaux. Nous comptabilisons la subvention selon la méthode de la comptabilité d'engagement en appliquant le taux de subvention au nombre de lignes d'accès du réseau résidentiel que nous fournissons dans les zones de desserte à coût élevé, comme il est décrit à la *note 7*. Les écarts, le cas échéant, entre les taux de subvention intermédiaire et final fixés par le CRTC sont comptabilisés comme une modification des

estimations dans la période au cours de laquelle le CRTC fixe définitivement le taux de subvention.

Équipement relatif au secteur des services mobiles et autres

Nous comptabilisons les produits d'exploitation tirés de notre gamme de produits, y compris les montants liés aux appareils mobiles vendus aux revendeurs et à l'équipement pour les locaux des clients, au moment où les produits sont livrés aux clients finaux et acceptés par ceux-ci, quel que soit le moyen de livraison du produit. En ce qui concerne les appareils mobiles vendus aux revendeurs, nous nous considérons comme étant le principal obligé à l'égard des clients finaux. Les produits tirés des contrats de location simple d'équipement sont comptabilisés selon une formule à la fois systématique et logique (normalement le mode linéaire) sur la durée du bail.

Compte de report pour les zones de desserte autres que celles à coût élevé

Afin d'encourager la concurrence au chapitre du service de base résidentiel dans les zones de desserte autres que celles à coût élevé, le CRTC a instauré, en 2002, le concept du mécanisme du compte de report, lequel vise à remplacer les diminutions de prix imposées. Nous avons recours à la méthode du report pour la comptabilisation du compte de report. Nous nous acquittons du passif du compte de report par la réalisation de mesures admissibles. Nous comptabilisons l'amortissement (sur une période ne dépassant pas trois ans) d'une quote-part du compte de report une fois la réalisation des mesures admissibles. Cet amortissement est compris au poste « Autres produits d'exploitation » à titre de composante de l'aide publique, comme il est décrit à la *note 7*.

f) Amortissement des immobilisations corporelles et incorporelles et perte de valeur

Amortissement des immobilisations corporelles et incorporelles

Les actifs sont amortis selon le mode linéaire sur leur durée d'utilité estimative déterminée à partir d'un processus continu d'analyse de la durée d'utilité des actifs. L'amortissement comprend l'amortissement des actifs en vertu de contrats de location-financement et l'amortissement des améliorations locatives. Les améliorations locatives sont en général amorties sur leur durée de service moyenne prévue ou sur la durée du bail, selon la moins longue des deux durées. Les immobilisations incorporelles ayant une durée d'utilité déterminée (les « immobilisations incorporelles amortissables ») sont amorties selon le mode linéaire sur leur durée d'utilité estimative, laquelle est revue au moins sur une base annuelle et ajustée au besoin. Comme le mentionne la *note 1 b*), le recours au mode d'amortissement linéaire représente un jugement important pour nous.

La durée d'utilité estimative de la plupart de nos immobilisations corporelles amortissables se détaille comme suit :

	Durée d'utilité estimative ¹
Actifs liés au réseau	
À l'extérieur des installations	17 à 40 ans
À l'intérieur des installations	4 à 25 ans
Équipement relatif aux stations du secteur des services mobiles	5 à 7 ans
Autres éléments des immobilisations corporelles amortissables	3 à 40 ans

¹ Le taux combiné d'amortissement pour l'exercice clos le 31 décembre 2018 était de 5,0 % (2017 – 5,0 %). Ce taux est calculé au moyen de la division de l'amortissement par la valeur comptable brute moyenne des actifs amortissables sur la période de présentation de l'information financière.

La durée d'utilité estimative de la plupart de nos immobilisations incorporelles amortissables se détaille comme suit :

	Durée d'utilité estimative
Abonnés des services filaires	25 ans
Contrats avec les clients et relations clients connexes	4 à 10 ans
Logiciels	2 à 10 ans
Servitudes et autres	5 à 30 ans

Indique une méthode comptable exigeant de notre part un choix plus important parmi les méthodes comptables ou un jugement plus important.

Perte de valeur – généralités

Le test de dépréciation compare la valeur comptable des actifs ou des unités génératrices de trésorerie faisant l'objet du test avec leur valeur recouvrable (la valeur recouvrable étant la valeur la plus élevée entre les deux valeurs suivantes : la valeur d'utilité de l'actif ou de l'unité génératrice de trésorerie ou sa juste valeur diminuée des coûts de la vente). Comme le mentionne la *note 1 b*), il s'agit d'une estimation importante pour nous. Les pertes de valeur sont immédiatement comptabilisées dans la mesure où la valeur comptable de l'actif ou de l'unité génératrice de trésorerie excède sa valeur recouvrable. Advenant une hausse ultérieure de la valeur recouvrable d'actifs ou d'unités génératrices de trésorerie ayant subi une perte de valeur, les pertes de valeur précédemment comptabilisées (pour un actif autre que le goodwill) peuvent être reprises dans la mesure où la reprise ne découle pas d'une désactualisation et que la valeur comptable qui en résulte ne soit pas supérieure à la valeur comptable qui aurait été déterminée si aucune perte de valeur n'avait été comptabilisée précédemment.

Perte de valeur – immobilisations corporelles et immobilisations incorporelles amortissables

Le processus continu d'analyse de la durée d'utilité des actifs tient compte de certains éléments comme le moment où survient l'obsolescence technologique, les pressions concurrentielles et les plans d'utilisation future de l'infrastructure; de telles considérations peuvent aussi indiquer que la valeur comptable d'un actif pourrait ne pas être recouvrable. Si la valeur comptable d'un actif était considérée comme non recouvrable, une perte de valeur serait comptabilisée.

Perte de valeur – immobilisations incorporelles à durée d'utilité indéterminée; goodwill

La valeur comptable des immobilisations incorporelles à durée d'utilité indéterminée et du goodwill est soumise à un test de dépréciation périodique. Les immobilisations incorporelles à durée d'utilité indéterminée et le goodwill doivent être soumis à un test de dépréciation au moins une fois par année, mais la fréquence de ce test est généralement dictée par les événements et les changements de situation pertinents. Nous avons choisi le mois de décembre pour effectuer notre test annuel.

Nous évaluons nos immobilisations incorporelles à durée d'utilité indéterminée en comparant la valeur recouvrable de nos unités génératrices de trésorerie à leur valeur comptable (y compris les immobilisations incorporelles à durée d'utilité indéterminée affectées à une unité génératrice de trésorerie, mais excluant tout goodwill affecté à une unité génératrice de trésorerie). Dans la mesure où la valeur comptable de l'unité génératrice de trésorerie (y compris les immobilisations incorporelles à durée d'utilité indéterminée affectées à une unité génératrice de trésorerie, mais excluant tout goodwill affecté à une unité génératrice de trésorerie) est supérieure à sa valeur recouvrable, le montant excédentaire serait comptabilisé en réduction de la valeur comptable des immobilisations incorporelles à durée d'utilité indéterminée.

Après avoir procédé à l'évaluation des immobilisations incorporelles à durée d'utilité indéterminée, nous évaluons le goodwill en comparant la valeur recouvrable de nos unités génératrices de trésorerie à leur valeur comptable (y compris les immobilisations incorporelles à durée d'utilité indéterminée et le goodwill affectés à l'unité génératrice de trésorerie). Dans la mesure où la valeur comptable de l'unité génératrice de trésorerie (y compris les immobilisations incorporelles à durée d'utilité indéterminée et le goodwill affectés à l'unité génératrice de trésorerie) est supérieure à sa valeur recouvrable, le montant excédentaire serait d'abord comptabilisé en réduction de la valeur comptable du goodwill et le reste serait comptabilisé au prorata en réduction des valeurs comptables des actifs de l'unité génératrice de trésorerie.

g) Conversion des devises

Les transactions commerciales conclues en devises sont converties en dollars canadiens aux taux de change en vigueur au moment des transactions. Les actifs et les passifs monétaires libellés en devises sont convertis en dollars canadiens, aux taux de change en vigueur à la date de l'état de la situation

financière, et les profits ou les pertes qui en résultent sont comptabilisés dans les états consolidés du résultat net et du résultat global comme une composante des coûts de financement, comme il est indiqué à la *note 9*. La comptabilité de couverture est appliquée en certaines circonstances précises qui sont décrites plus en détail à la *note 1 d*) précédente.

Nous détenons des filiales étrangères qui n'utilisent pas le dollar canadien comme monnaie fonctionnelle. Les profits et les pertes de change découlant de la conversion en dollars canadiens des comptes de ces filiales étrangères à compter du 1^{er} janvier 2010, la date de notre transition aux normes IFRS de l'IASB, sont comptabilisés à titre de composante des autres éléments du résultat global présentés à la *note 11*.

h) Impôt sur le résultat et autres impôts

Nous appliquons la méthode du report variable pour la comptabilisation de l'impôt sur le résultat. Comme le mentionne la *note 1 b*), il s'agit d'une estimation importante pour nous. Selon cette méthode, l'impôt exigible est comptabilisé pour l'impôt estimatif à payer de l'exercice considéré. Des actifs et passifs d'impôt différé sont comptabilisés pour les différences temporaires entre les valeurs fiscale et comptable des actifs et des passifs, ainsi que pour tout avantage fiscal découlant du report des pertes et des crédits d'impôt à l'investissement aux exercices à venir dont la réalisation est plus probable qu'improbable. Les montants comptabilisés à l'égard des actifs et passifs d'impôt différé sont établis en fonction du moment prévu de la résorption des différences temporaires ou de l'utilisation des pertes fiscales et de l'application des taux d'imposition quasi adoptés au moment de la résorption ou de l'utilisation.

Nous comptabilisons la totalité des variations des taux d'imposition quasi adoptés ayant une incidence sur les actifs et les passifs d'impôt différé pendant la période au cours de laquelle les variations sont quasi adoptées. Nous comptabilisons les variations des estimations des soldes d'impôt d'exercices précédents comme des révisions des estimations durant la période au cours de laquelle la variation de l'estimation s'est produite; nous avons choisi cette approche, car l'accent qui est mis sur l'état de la situation financière est plus conforme à la méthode du report variable pour la comptabilisation de l'impôt sur le résultat.

Nos activités sont complexes, et les interprétations, les règlements, les lois et la jurisprudence liés à l'impôt au pays et à l'étranger changent constamment. Par conséquent, il y a habituellement certaines des questions fiscales qui sont ambiguës et qui se traduisent par des positions incertaines sur le plan fiscal. Nous comptabilisons uniquement l'avantage d'impôt sur le résultat d'une position incertaine lorsqu'il est plus probable qu'improbable que le traitement fiscal définitif de la position adoptée donnera lieu à la réalisation de l'avantage d'impôt sur le résultat. Cependant, cela ne signifie pas que les autorités fiscales ne peuvent remettre en question ces positions. Nous comptabilisons un montant à titre de charges d'intérêts courus sur le passif d'impôt exigible qui n'a pas été acquitté, lesquelles incluraient les intérêts et les pénalités découlant des positions incertaines sur le plan fiscal. Nous incluons ces charges dans les états consolidés du résultat net et du résultat global comme une composante des coûts de financement.

Nos activités de recherche et développement peuvent être admissibles à des crédits d'impôt à l'investissement pour lesquels l'admissibilité constitue une question complexe. Nous comptabilisons uniquement les crédits d'impôt à l'investissement lorsqu'il existe une assurance raisonnable que l'admissibilité finale de nos activités de recherche et développement se traduira par la réception de ces crédits d'impôt, lesquels sont alors comptabilisés selon la méthode de la réduction du coût, en vertu de laquelle ils sont déduits des dépenses ou des actifs auxquels ils se rapportent, comme il est indiqué à la *note 10 c*).

i) Rémunération fondée sur des actions**Généralités**

Lorsque la rémunération fondée sur des actions prévoit l'acquisition des droits en une seule fois à un moment futur précis (« acquisition en bloc »), nous comptabilisons la charge de façon linéaire sur la période d'acquisition

Indique une méthode comptable exigeant de notre part un choix plus important parmi les méthodes comptables ou un jugement plus important.

des droits. Lorsque la rémunération fondée sur des actions prévoit l'acquisition des droits par tranches (« acquisition graduelle »), nous comptabilisons la charge selon la méthode de répartition accélérée. Une estimation des déchéances au cours de la période d'acquisition des droits est effectuée à la date de l'attribution de la rémunération fondée sur des actions; cette estimation est ajustée pour tenir compte des données réelles.

Unités d'actions restreintes

En ce qui a trait aux unités d'actions restreintes non assujetties à une condition de performance liée au marché présentées à la *note 14 b)*, nous comptabilisons un passif égal au nombre des unités d'actions restreintes sur lesquelles les droits sont acquis, multiplié par la juste valeur de marché des actions ordinaires correspondantes à la fin de la période de présentation de l'information financière [à moins que la comptabilité de couverture ne soit appliquée, comme il est indiqué à la *note 1 d)* précédente]. De la même façon, nous comptabilisons un passif pour le sous-ensemble nominal de nos unités d'actions restreintes assujetties à une condition de performance liée au marché en utilisant une juste valeur déterminée au moyen du modèle de simulation de Monte Carlo. La charge liée aux unités d'actions restreintes dont les droits ne seront en fin de compte pas acquis est contrepassée en diminution de la charge qui a été auparavant enregistrée pour celles-ci.

Attributions d'options sur actions

La juste valeur des attributions d'options sur actions est déterminée à la date d'attribution et cette juste valeur est comptabilisée dans les états financiers. Le produit découlant de l'exercice des attributions d'options sur actions est porté au crédit du capital social, tout comme le sont les justes valeurs à la date d'attribution comptabilisées à l'égard des attributions d'options sur actions exercées.

Les attributions d'options sur actions comportant une option de règlement en capitaux propres net, comme il est indiqué à la *note 14 d)*, sont comptabilisées à titre d'instruments de capitaux propres. Nous avons choisi la méthode de comptabilité à la juste valeur des instruments de capitaux propres pour l'option de règlement en capitaux propres net étant donné qu'elle est conforme au traitement comptable qui convient aux attributions d'options sur actions connexes.

j) Régimes d'avantages du personnel futurs

Régimes à prestations définies

Nous comptabilisons des montants au titre de nos obligations découlant des régimes à prestations définies du personnel ainsi que les coûts connexes, déduction faite des actifs des régimes. Le coût des prestations de retraite et autres avantages de retraite gagnés par les employés est établi par calculs actuariels selon la méthode de répartition des prestations constituées au prorata des services, à partir des hypothèses les plus probables de la direction concernant la progression des salaires et l'âge de départ à la retraite des employés. Aux fins du calcul du bénéfice net, l'intérêt net de chaque régime, qui est le produit du surplus (déficit) du régime multiplié par le taux d'actualisation, est inclus à titre de composante des coûts de financement, comme il est décrit à la *note 9*.

Un montant qui reflète l'incidence de tout écart entre le taux d'actualisation et le taux de rendement réel des actifs d'un régime est inclus à titre de composante des réévaluations au titre des régimes à prestations définies du personnel dans les autres éléments du résultat global, comme il est décrit aux *notes 11* et *15*. Nous déterminons le montant maximal des avantages économiques découlant des actifs au titre des régimes en fonction des diminutions des cotisations futures aux régimes.

Au moins une fois par année, les hypothèses clés portant sur les régimes à prestations définies sont évaluées et révisées au besoin. Comme le mentionne la *note 1 b)*, il s'agit d'estimations importantes pour nous. Lorsque les hypothèses clés des régimes à prestations définies varient considérablement

de leurs valeurs à la clôture de l'exercice précédent, les écarts actuariels découlant de ces variations significatives sont comptabilisés sur une base provisoire.

Régimes à cotisations définies

Nous comptabilisons le régime de retraite des travailleurs des télécommunications et le régime de retraite de la fonction publique de la Colombie-Britannique, qui couvrent certains de nos employés et offrent des prestations définies à leurs membres, selon la méthode de comptabilisation des régimes à cotisations définies. En l'absence de réglementation aux fins du calcul de la quote-part de la situation financière et de la performance du régime sous-jacentes attribuables à chaque employeur participant aux régimes et en l'absence d'ententes contractuelles entre les régimes et les employeurs participants sur le financement de tout déficit (ou distribution de tout surplus), nous comptabilisons ces régimes comme des régimes à cotisations définies conformément à la Norme comptable internationale 19, *Avantages du personnel*.

k) Trésorerie et placements temporaires, montant net

La trésorerie et les placements temporaires, qui peuvent comprendre des instruments du marché monétaire échéant à trois mois ou moins de leur date d'achat, sont présentés déduction faite des éléments en circulation, y compris les chèques émis mais qui n'ont pas fait l'objet de compensation par les banques concernées à la date de l'état de la situation financière. Le montant net de la trésorerie et des placements temporaires est classé comme un passif à l'état de la situation financière lorsque le montant total de l'ensemble des chèques émis mais qui n'ont pas fait l'objet de compensation par les banques concernées excède le montant de la trésorerie et des placements temporaires. Lorsque le montant net de la trésorerie et des placements temporaires est classé comme un passif, il peut aussi inclure les montants à découvert prélevés sur nos facilités bancaires bilatérales, qui sont renouvelées chaque jour et qui sont décrites plus en détail à la *note 22*.

l) Stocks

Nos stocks se composent essentiellement d'appareils mobiles, de pièces et d'accessoires d'un montant total de 320 millions de dollars à la fin de l'exercice [31 décembre 2017 – 322 millions de dollars (chiffres ajustés – *note 2 c)*; 1^{er} janvier 2017 – 268 millions de dollars (*note 2 c)*], de même que d'équipement de communications détenu en vue de leur revente. Le coût des biens vendus pour l'exercice clos le 31 décembre 2018 totalisait 2 144 millions de dollars [2017 – 1 975 millions de dollars (chiffres ajustés – *note 2 c)*].

m) Immobilisations corporelles; immobilisations incorporelles

Généralités

Les immobilisations corporelles et les immobilisations incorporelles sont comptabilisées au coût historique, lequel comprend, dans le cas d'immobilisations corporelles construites par nous, le coût des matériaux et de la main-d'œuvre directe et les frais généraux connexes. En ce qui concerne les logiciels créés à l'interne et pour usage interne, les coûts historiques comptabilisés comprennent les coûts des matériaux, les coûts de la main-d'œuvre ainsi que les coûts directement liés à la main-d'œuvre. Lorsque les projets de construction d'immobilisations corporelles sont d'une importance suffisante et d'une durée appréciable, nous inscrivons à l'actif un montant pour le coût des fonds utilisés pour financer la construction, comme l'indique la *note 9*. Le taux servant au calcul du coût de financement comptabilisé à l'actif est fondé sur notre coût moyen pondéré des emprunts enregistré au cours de la période de présentation de l'information financière.

Lorsque nous vendons des immobilisations corporelles, la valeur comptable nette est portée en réduction du produit de la vente, et l'écart, comme le mentionne la *note 7*, est comptabilisé dans les états consolidés du résultat net et du résultat global au poste « Autres produits d'exploitation ».

Obligations liées à la mise hors service d'immobilisations

Les provisions pour passifs, comme l'indique la *note 25*, sont comptabilisées à l'égard des obligations légales, contractuelles ou juridiques, normalement au moment où elles sont engagées, relativement à la mise hors service d'immobilisations corporelles (principalement certains actifs des composantes « à l'extérieur des installations » et « équipement relatif aux stations du secteur des services mobiles ») lorsque ces obligations découlent de l'acquisition, de la construction, de la mise en valeur ou de l'exploitation normale des actifs en question. Comme le mentionne la *note 1 b)*, il s'agit d'une estimation importante pour nous. Les obligations sont mesurées initialement à leur juste valeur (déterminée à l'aide d'une méthode d'actualisation), et les coûts qui en découlent sont comptabilisés à l'actif à même la valeur comptable de l'actif visé. Au cours des périodes subséquentes, les provisions pour ces passifs sont ajustées pour tenir compte de l'augmentation attribuable à la désactualisation, de toute modification du taux d'actualisation fondé sur le marché et de toute modification du montant ou de l'échéancier des flux de trésorerie futurs sous-jacents. Le coût de la mise hors service d'immobilisations comptabilisé à l'actif est amorti de la même façon que l'actif connexe, et l'augmentation attribuable à la désactualisation, comme il est indiqué à la *note 9*, est prise en compte dans les états consolidés du résultat net et du résultat global comme une composante des coûts de financement.

n) Contrats de location

Les contrats de location sont classés comme des contrats de location-financement ou de location simple, selon leurs modalités. Se reporter à la *note 2* pour une description des modifications importantes apportées aux normes IFRS de l'IASB qui ne sont pas encore en vigueur, mais que nous appliquerons à l'exercice 2019 et qui auront une incidence importante sur le moment auquel sont comptabilisées les charges liées à chaque contrat de location simple, sur une base individuelle, sur leur comptabilisation aux états consolidés de la situation financière, ainsi que sur leur classement dans les états consolidés du résultat net et du résultat global et dans les tableaux consolidés des flux de trésorerie.

Lorsque nous sommes le locataire, les actifs loués en vertu de contrats de location-financement sont amortis selon le mode linéaire sur la durée prévue d'utilisation. Les obligations découlant des contrats de location-financement sont réduites des loyers, déduction faite de l'intérêt théorique.

o) Placements

Nous comptabilisons nos placements dans les sociétés sur lesquelles nous exerçons une influence notable selon la méthode de la mise en équivalence. Selon cette méthode, le placement est d'abord comptabilisé au coût et ensuite ajusté pour refléter notre quote-part des bénéfices ou des pertes des entreprises détenues, et le montant des distributions des bénéfices reçus. L'excédent du coût d'un placement mis en équivalence sur sa valeur comptable sous-jacente à la date d'acquisition, sauf pour le goodwill, est amorti sur la durée d'utilité estimative de l'actif sous-jacent auquel le coût excédentaire se rapporte.

De même, nous comptabilisons notre participation dans les coentreprises immobilières, décrite plus en détail à la *note 21*, au moyen de la méthode de la mise en équivalence. Les profits et les pertes latents découlant des transactions conclues avec les (y compris les apports aux) coentreprises immobilières sont différés proportionnellement à notre participation restante dans les coentreprises immobilières.

Nous comptabilisons nos autres placements comme étant disponibles à la vente à leur juste valeur à moins que ceux-ci ne soient des titres de placement qui n'ont pas de cours du marché sur un marché actif ou qui n'ont pas d'autres indications objectives et claires de juste valeur. Lorsque nous ne comptabilisons pas nos placements disponibles à la vente à leur juste valeur, nous utilisons la méthode du coût en vertu de laquelle les placements sont initialement comptabilisés au coût et les bénéfices obtenus de ces placements ne sont comptabilisés que dans la mesure où ils sont reçus ou à recevoir. Les coûts des placements vendus ou les montants reclassés des autres éléments du résultat global aux résultats sont établis selon une identification spécifique.

À moins qu'un placement disponible à la vente ne subisse une baisse de valeur importante ou prolongée, les valeurs comptables des placements disponibles à la vente sont ajustées à leurs justes valeurs estimatives et le montant d'un tel ajustement est inclus dans l'état consolidé du résultat net et du résultat global comme une composante des autres éléments du résultat global. Lorsqu'un placement subit une baisse de valeur importante ou prolongée, la valeur comptable de ce placement comptabilisé selon la méthode de la mise en équivalence, comme étant disponible à la vente ou selon la méthode du coût est réduite à sa juste valeur estimative et le montant de cette réduction est comptabilisé dans l'état consolidé du résultat net et du résultat global au poste « Autres produits d'exploitation ».

Indique une méthode comptable exigeant de notre part un choix plus important parmi les méthodes comptables ou un jugement plus important.

2**Faits nouveaux concernant les méthodes comptables****a) Première application des normes, interprétations et modifications des normes et interprétations au cours de la période de présentation de l'information financière**

- Des modifications apportées aux normes découlant des *améliorations annuelles des normes IFRS pour le Cycle 2015–2017* s'appliquent aux exercices ouverts à compter du 1^{er} janvier 2019, et cette application n'a eu aucune incidence sur notre performance financière ni sur les informations fournies.
- Des modifications apportées aux normes découlant des *améliorations annuelles des normes IFRS pour le Cycle 2014–2016* s'appliquent aux exercices ouverts à compter du 1^{er} janvier 2017 (pour IFRS 12, *Informations*

à fournir sur les intérêts détenus dans d'autres entités) et du 1^{er} janvier 2018 (pour le reste des modifications), et cette application n'a eu aucune incidence sur notre performance financière ni sur les informations fournies.

- IFRS 9, *Instruments financiers*, s'applique aux exercices ouverts à compter du 1^{er} janvier 2018, avec une application rétrospective. La nouvelle norme comprend un modèle de classement et d'évaluation des instruments financiers, un modèle unique et prospectif de dépréciation fondé sur les pertes attendues et une approche remaniée de la comptabilité de couverture. À l'heure actuelle, l'application rétrospective de la norme n'a aucune incidence significative sur notre performance financière ni sur notre situation financière, comme il est décrit à la *note 2 c)* qui suit.

Le tableau qui suit présente la catégorie de classement et la valeur comptable de nos portefeuilles de placements précédentes (se reporter à la *note 20*) déterminées conformément à IAS 39, *Instruments financiers – Comptabilisation et évaluation*, et la catégorie de classement ainsi que la valeur comptable déterminées en vertu de la nouvelle norme.

(en millions)

Catégorie	Au 31 décembre 2017			Au 1 ^{er} janvier 2017		
	Chiffres présentés précédemment	Incidence d'IFRS 9	Chiffres présentés à l'heure actuelle	Chiffres présentés précédemment	Incidence d'IFRS 9	Chiffres présentés à l'heure actuelle
Actifs financiers disponibles à la vente	41 \$	(41)\$	– \$	62 \$	(62)\$	– \$
Juste valeur par le biais du résultat net ¹	–	20	20	–	41	41
Juste valeur par le biais des autres éléments du résultat global	–	21	21	–	21	21
	41 \$	– \$	41 \$	62 \$	– \$	62 \$

1 En raison du classement des placements comptabilisés à la juste valeur par le biais du résultat net en vertu de la nouvelle norme au 31 décembre 2017, un montant de 4 \$ (1^{er} janvier 2017 – 3 \$), déduction faite de l'incidence fiscale de 1 \$ (1^{er} janvier 2017 – 1 \$), a été ajusté du cumul des autres éléments du résultat global aux bénéfices non distribués.

- IFRS 15, *Produits des activités ordinaires tirés de contrats conclus avec des clients*, s'applique aux exercices ouverts à compter du 1^{er} janvier 2018. L'International Accounting Standards Board et le Financial Accounting Standards Board des États-Unis ont collaboré à ce projet conjoint ayant pour objectif de clarifier les principes relatifs à la comptabilisation des produits. La nouvelle norme a été publiée en mai 2014 et remplace les normes et interprétations existantes, y compris IAS 18, *Produits des activités ordinaires*. Nous avons appliqué la norme aux périodes précédentes de manière rétrospective, sous réserve des mesures de simplification permises et choisies.

L'incidence de la nouvelle norme et le caractère significatif de cette incidence sont différents pour chaque secteur et chaque entité; l'incidence de l'application rétrospective de cette norme est décrite à la *note 2 c)* qui suit. Tout comme c'est le cas pour de nombreuses autres entreprises de télécommunications, l'application de la norme a une incidence significative pour la société, principalement en ce qui a trait au moment auquel les produits doivent être comptabilisés, au classement des produits, à la comptabilisation à l'actif des coûts d'obtention d'un contrat avec un client et à la comptabilisation à l'actif des coûts liés à l'exécution du contrat (tels qu'ils sont définis par la nouvelle norme).

Moment auquel les produits doivent être comptabilisés et classement des produits

Le moment auquel nos produits doivent être comptabilisés et le classement des produits selon qu'ils sont tirés des services ou de l'équipement sont touchés, puisque la méthode du plafond précédemment exigée par les principes comptables généralement reconnus n'a plus d'incidence sur la répartition de la contrepartie dans des arrangements à éléments multiples (des solutions pour nos clients pouvant nécessiter la prestation de plusieurs services et la fourniture de plusieurs produits à des moments différents ou au cours de périodes différentes).

L'incidence du moment auquel les produits sont comptabilisés et du classement des produits se répercute principalement sur les résultats de notre secteur des services mobiles. Bien que la nouvelle norme n'ait essentiellement aucune incidence sur l'évaluation du total des produits comptabilisés sur la durée de vie d'un contrat, l'interdiction de l'utilisation de la méthode du plafond accélère la comptabilisation du total des produits liés au contrat, tant par rapport aux entrées de trésorerie provenant des clients qu'à notre pratique précédente (utilisation de la méthode du plafond); comme il est décrit à la *note 2 c)* qui suit, il n'y a aucune incidence sur les flux de trésorerie. L'accélération de la comptabilisation des produits liés au contrat par rapport aux entrées de trésorerie connexes donne également lieu à la comptabilisation à titre d'actif sur contrat d'un montant représentant l'écart qui en découle. Bien que les facteurs économiques sous-jacents liés aux transactions demeurent les mêmes, au cours des périodes de croissance soutenue du nombre de nouvelles connexions d'abonnés des services mobiles, en supposant des entrées de trésorerie par appareil comparables pour la durée du contrat, les produits sembleraient plus élevés que ceux déterminés selon notre pratique précédente

(selon la méthode du plafond). Les résultats du secteur des services filaires découlant de transactions qui incluent la fourniture initiale de matériel subventionné ou des forfaits promotionnels seront touchés de la même manière.

Nous avons appliqué la nouvelle norme de manière rétrospective, sous réserve de décisions connexes relatives aux dispositions transitoires et aux mesures de simplification permises. L'actif sur contrat initialement comptabilisé lors de la transition à la nouvelle norme correspond aux produits qui ne seront pas, et n'ont pas été reflétés, à quelque moment que ce soit, dans nos résultats d'exploitation périodiques, mais qui l'auraient été sans la transition à la nouvelle norme. L'incidence de ce devancement de la comptabilisation des produits devrait être en partie atténuée par l'effet composé du cycle continu des passations, des échéances et des expirations de millions de contrats pluriannuels conclus avec nos clients.

Coûts d'acquisition du contrat; coûts liés à l'exécution du contrat – moment auquel les coûts doivent être comptabilisés

De même, l'évaluation, sur la durée d'un contrat, du total des coûts d'acquisition du contrat et des coûts liés à l'exécution du contrat n'est pas touchée par la nouvelle norme, mais cette dernière a une incidence sur le moment auquel les coûts doivent être comptabilisés. La nouvelle norme fait en sorte que les coûts d'acquisition du contrat et les coûts liés à l'exécution du contrat, s'ils sont significatifs, seront comptabilisés à l'actif et subséquemment passés en charges sur la durée du contrat, sur une base rationnelle et systématique, conformément au mode de transfert des biens ou services auxquels l'actif est associé. Bien que les facteurs économiques sous-jacents liés aux transactions demeureront les mêmes, au cours des périodes de croissance soutenue du nombre de nouvelles connexions d'abonnés, en supposant des coûts comparables d'acquisition et d'exécution du contrat par appareil, les mesures de la rentabilité absolues sembleraient plus élevées que celles déterminées selon notre pratique précédente, qui consistait à comptabiliser en charges ces coûts immédiatement.

Mise en œuvre

Nos activités et les systèmes connexes sont complexes, et notre comptabilisation de millions de contrats pluriannuels conclus avec nos clients a été touchée. Fait important, en vue de mettre en œuvre la nouvelle méthode comptable, il a été nécessaire de compiler davantage de données historiques sur nos millions de contrats pluriannuels existants aux fins de la transition à la nouvelle norme.

Après avoir consacré temps et efforts durant plusieurs années, nous avons élaboré les méthodes comptables, les estimations, les jugements et les processus pour assurer la transition à la nouvelle norme. Au moment de la mise en œuvre de ces éléments, y compris les exigences supplémentaires critiques liées à nos systèmes informatiques, nous avons achevé la compilation supplémentaire de données historiques, ainsi que la prise en compte connexe de ces données, étapes qui sont toutes nécessaires pour adopter la nouvelle norme.

Nous utilisons les mesures de simplification suivantes prévues aux termes de la nouvelle norme et aux fins de la transition :

- Aucun retraitement des contrats conclus au 1^{er} janvier 2017 ou avant.
- Aucun retraitement des contrats modifiés avant le 1^{er} janvier 2017. L'incidence globale de l'ensemble de ces modifications sera reflétée au moment de déterminer les obligations de prestation remplies et les obligations de prestation non remplies de même que les prix de transaction devant être répartis entre ces obligations, et au moment de déterminer les prix de transaction.
- Aucune information ne sera fournie relativement aux prix de transaction globaux répartis entre les obligations de prestation résiduelles non remplies, ou remplies partiellement, pour toutes les périodes closes avant le 1^{er} janvier 2018.

b) Normes, interprétations et modifications des normes non encore entrées en vigueur et non encore appliquées

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

Cette nouvelle norme aura surtout comme incidence que la valeur actualisée des paiements futurs inévitables aux termes des contrats de location sera initialement comptabilisée par le preneur à l'état de la situation financière comme actifs et passifs au titre du droit d'utilisation liés aux contrats, y compris pour la plupart des contrats qui seraient actuellement comptabilisés comme des contrats de location simple. Les contrats ayant une durée de 12 mois ou moins et les contrats pour lesquels l'actif a une faible valeur peuvent tous deux être exemptés.

La nouvelle norme n'aura pas d'incidence sur l'évaluation du total des charges liées aux contrats de location sur la durée du contrat. Cependant, elle donnera lieu à une accélération de la comptabilisation de ces charges pour les contrats qui seraient actuellement comptabilisés comme des contrats de location simple. L'International Accounting Standards Board s'attend à ce que cette incidence soit atténuée pour un preneur qui possède un portefeuille de contrats de location assortis de dates d'expiration et de durées diverses, et nous nous attendons à ce que la norme nous touche de façon similaire. La présentation dans l'état du résultat net et du résultat global exigée par la nouvelle norme donnera lieu à la présentation de la plupart des charges liées aux contrats non exécutoires à titre d'amortissement d'actifs au titre du droit d'utilisation liés aux contrats et de coûts de financement découlant des passifs liés aux contrats, plutôt qu'à titre d'achat de biens et services (les charges liées aux contrats exécutoires demeureront inscrites à titre d'achat de biens et services), et le bénéfice d'exploitation présenté sera en conséquence plus élevé en vertu de la nouvelle norme.

En comparaison des résultats obtenus en appliquant la norme actuelle, les flux de trésorerie réels ne seront pas touchés, mais le tableau des flux de trésorerie présenté par le preneur reflétera les hausses des flux de trésorerie liés aux activités d'exploitation, neutralisées par des diminutions correspondantes des flux de trésorerie liés aux activités de financement. Cette incidence est attribuable à la présentation des paiements de la composante « capital » des contrats de location qui seraient actuellement comptabilisés comme des contrats de location simple dans les flux de trésorerie affectés aux activités de financement en vertu de la nouvelle norme.

Nous appliquerons la nouvelle norme de manière rétrospective, et comptabiliserons l'incidence cumulative de l'application de la nouvelle norme à la date d'application initiale, soit le 1^{er} janvier 2019, sous réserve

des mesures de simplification permises et choisies. Une telle méthode d'application n'entraînerait pas d'ajustement rétrospectif des montants présentés pour les exercices antérieurs à l'exercice 2019. La nature de la méthode de transition choisie fait en sorte que ce sont les contrats de location au 1^{er} janvier 2019, ainsi que les taux d'actualisation pouvant être déterminés à cette date, qui serviront de base au calcul des effets cumulatifs comptabilisés à cette date.

Mise en œuvre

À titre de mesure de simplification transitoire permise par la nouvelle norme, nous ne réexaminerons pas les contrats pour voir s'ils sont ou s'ils contiennent des contrats de location au 1^{er} janvier 2019, en appliquant les critères prévus par la nouvelle norme; au 1^{er} janvier 2019, seuls les contrats qui avaient auparavant été identifiés comme des contrats de location en vertu d'IAS 17, *Contrats de location*, et d'IFRIC 4, *Déterminer si un accord contient un contrat de location*, seront pris en compte dans le cadre de la transition à la nouvelle norme. Seuls les contrats conclus (ou modifiés) après le 1^{er} janvier 2019 seront réexaminés pour voir s'ils sont ou contiennent des contrats de location, en appliquant les critères prévus par la nouvelle norme.

Le tableau qui suit présente l'incidence d'IFRS 16, *Contrats de location*, sur les soldes d'ouverture de 2019 à présenter dans nos états consolidés de la situation financière pour l'exercice 2019.

Au 1 ^{er} janvier 2019 (en milliards)	Excluant l'incidence d'IFRS 16	Incidence d'IFRS 16	Données pro forma
Actifs non courants			
Immobilisations corporelles, montant net	12,1 \$	1,0 \$	13,1 \$
Passifs courants			
Provisions	0,1 \$	* \$	0,1 \$
Tranche courante de la dette à long terme	0,8 \$	0,2 \$	1,0 \$
Passifs non courants			
Provisions	0,7 \$	* \$	0,7 \$
Dette à long terme	13,3 \$	1,1 \$	14,4 \$
Autres passifs à long terme	0,7 \$	* \$	0,7 \$
Impôt sur le résultat différé	3,2 \$	(0,1) \$	3,1 \$
Capitaux propres			
Bénéfices non distribués	4,5 \$	(0,2) \$	4,3 \$
Cumul des autres éléments du résultat global	* \$	* \$	* \$
Participations ne donnant pas le contrôle	0,1 \$	* \$	0,1 \$

*Montants inférieurs à 0,1 milliard de dollars.

Le taux d'actualisation moyen pondéré reflété dans l'obligation locative comptabilisée à la transition s'est chiffré à 4,55 %. L'écart entre le total des paiements de loyer minimaux présenté à la *note 19* et les entrées liées à la dette à long terme présentées dans le tableau qui précède tiennent à l'incidence de l'actualisation des paiements de loyer minimaux (approximativement deux tiers de l'écart) et au fait que les paiements de loyer minimaux présentés à la *note 19* comprennent des paiements liés à des contrats de location qui ont débuté à des dates ultérieures au 31 décembre 2018 (approximativement un tiers de l'écart).

- En octobre 2018, l'International Accounting Standards Board a modifié IFRS 3, *Regroupements d'entreprises*, afin de préciser si une transaction d'acquisition donne lieu à l'acquisition d'un actif ou à l'acquisition d'une entreprise. Les modifications s'appliquent aux transactions d'acquisition effectuées le 1^{er} janvier 2020 ou après cette date, mais leur application anticipée est permise. La norme modifiée prévoit une définition plus restreinte de ce qu'est une entreprise, ce qui pourrait donner lieu à la comptabilisation d'un moins grand nombre de regroupements d'entreprises, par rapport à ce qui se produit en vertu de la norme actuelle;

en conséquence, les montants qui auraient pu être comptabilisés à titre de goodwill dans le cadre d'un regroupement d'entreprises en vertu de la norme actuelle pourraient maintenant être comptabilisés à titre d'ajustements aux actifs identifiables nets acquis en vertu de la norme modifiée (et l'incidence connexe sur les résultats d'exploitation d'une entité serait différente de l'incidence découlant de la comptabilisation d'un goodwill).

Nous évaluons actuellement l'incidence et les dispositions transitoires de la norme modifiée; toutefois, nous prévoyons appliquer la norme de manière prospective à compter du 1^{er} janvier 2020. L'incidence, le cas échéant, de la norme modifiée sur notre performance financière et sur l'information à fournir dépendra des faits et circonstances liés à toutes transactions d'acquisition futures.

c) Incidence de l'application des nouvelles normes à l'exercice 2018

IFRS 15, *Produits des activités ordinaires tirés de contrats conclus avec des clients*, a eu l'incidence suivante sur nos états consolidés du résultat net et du résultat global :

Exercices clos les 31 décembre

(en millions, sauf les montants par action)

	2018			2017		
	Excluant l'incidence d'IFRS 15	Incidence d'IFRS 15	Chiffres présentés à l'heure actuelle	Excluant l'incidence d'IFRS 15	Incidence d'IFRS 15	Chiffres présentés à l'heure actuelle
Produits d'exploitation						
Service	13 130 \$	(1 248)\$	11 882 \$	12 478 \$	(1 146)\$	11 332 \$
Équipement	792	1 421	2 213	724	1 249	1 973
Produits tirés de contrats conclus avec des clients	13 922	173	14 095	13 202	103	13 305
Autres produits d'exploitation ¹	273	–	273	103	–	103
	14 195	173	14 368	13 305	103	13 408
Charges d'exploitation						
Achat de biens et services	6 388	(20)	6 368	5 935	(31)	5 904
Charge au titre des avantages du personnel	2 906	(10)	2 896	2 595	(1)	2 594
Amortissement des immobilisations corporelles	1 669	–	1 669	1 617	–	1 617
Amortissement des immobilisations incorporelles	598	–	598	552	–	552
	11 561	(30)	11 531	10 699	(32)	10 667
Bénéfice d'exploitation	2 634	203	2 837	2 606	135	2 741
Coûts de financement	661	–	661	573	–	573
Bénéfice avant impôt	1 973	203	2 176	2 033	135	2 168
Impôt sur le résultat	497	55	552	553	37	590
Bénéfice net	1 476	148	1 624	1 480	98	1 578
Autres éléments du résultat global¹	284	–	284	(160)	–	(160)
Bénéfice global¹	1 760 \$	148 \$	1 908 \$	1 320 \$	98 \$	1 418 \$
Bénéfice net attribuable :						
Aux actions ordinaires	1 452 \$	148 \$	1 600 \$	1 461 \$	98 \$	1 559 \$
Aux participations ne donnant pas le contrôle	24	–	24	19	–	19
	1 476 \$	148 \$	1 624 \$	1 480 \$	98 \$	1 578 \$
Bénéfice global attribuable :						
Aux actions ordinaires	1 750 \$	148 \$	1 898 \$	1 297 \$	98 \$	1 395 \$
Aux participations ne donnant pas le contrôle	10	–	10	23	–	23
	1 760 \$	148 \$	1 908 \$	1 320 \$	98 \$	1 418 \$
Bénéfice net par action ordinaire						
De base	2,43 \$	0,25 \$	2,68 \$	2,46 \$	0,17 \$	2,63 \$
Dilué	2,43 \$	0,25 \$	2,68 \$	2,46 \$	0,17 \$	2,63 \$

¹ Pour l'exercice clos le 31 décembre 2017, les autres produits d'exploitation et la modification de l'évaluation des actifs financiers de placement inclus dans les autres éléments du résultat global ont augmenté et diminué de 1 \$, respectivement, en raison de la désignation d'actifs financiers à la juste valeur par le biais du résultat net ou à la juste valeur par le biais du résultat global. Une telle désignation des actifs financiers est exigée en raison de l'application rétrospective d'IFRS 9, *Instruments financiers*.

Le tableau qui suit présente l'incidence de la transition à IFRS 15 sur les postes présentés dans le tableau précédent.

Exercices clos les 31 décembre	Montant de l'incidence d'IFRS 15 [augmentation (diminution) en millions, sauf les montants par action]					
	Répartition du prix de transaction (ayant une incidence sur le calendrier de comptabilisation des produits)					
			Coûts engagés pour obtenir ou exécuter un contrat conclu avec un client			
	2018	2017	2018	2017	Total	
	2018	2017	2018	2017	2018	2017
Produits d'exploitation						
Service	(1 248)\$	(1 146)\$	– \$	– \$	(1 248)\$	(1 146)\$
Équipement	1 421 \$	1 249 \$	– \$	– \$	1 421 \$	1 249 \$
Achat de biens et services	– \$	5 \$	(20)\$	(36)\$	(20)\$	(31)\$
Charge au titre des avantages du personnel	– \$	– \$	(10)\$	(1)\$	(10)\$	(1)\$
Impôt sur le résultat	47 \$	27 \$	8 \$	10 \$	55 \$	37 \$
Bénéfice net attribuable :						
Aux actions ordinaires	126 \$	71 \$	22 \$	27 \$	148 \$	98 \$
Bénéfice net par action ordinaire						
De base	0,21 \$	0,12 \$	0,04 \$	0,05 \$	0,25 \$	0,17 \$
Dilué	0,21 \$	0,12 \$	0,04 \$	0,05 \$	0,25 \$	0,17 \$

Auparavant, les coûts engagés pour obtenir ou exécuter un contrat conclu avec un client étaient passés en charges lorsqu'ils étaient engagés. La nouvelle norme exige que ces coûts soient comptabilisés à l'actif et subséquemment passés en charges sur la durée du contrat, sur une base rationnelle et systématique, conformément au mode de transfert des biens ou services auxquels l'actif est associé.

La nouvelle norme a pour effet de réduire les coûts comptabilisés pour la période découlant de contrats conclus avec des clients durant la période, variation contrebalancée par l'amortissement des coûts comptabilisés à l'actif découlant de contrats conclus avec des clients au cours de périodes antérieures.

Auparavant, un plafond restreignait la comptabilisation des produits dans un arrangement à éléments multiples à un montant qui n'était pas conditionnel à l'exécution d'autres prestations ou à l'obligation de remplir d'autres conditions de performance spécifiées. La nouvelle norme exige que les montants éventuellement facturables et recouvrables dans l'avenir soient comptabilisés dans les produits de l'exercice actuel dans la mesure où nous avons actuellement respecté nos obligations de prestation envers le client; il s'agit de l'incidence la plus importante qu'a la nouvelle norme sur nous.

Dans le cas d'un contrat avec un client, la nouvelle norme a comme incidence la répartition d'une plus grande proportion de la contrepartie aux produits tirés de l'équipement, qui sont comptabilisés à la passation du contrat, et d'une proportion moindre aux produits tirés de services futurs.

IFRS 15, *Produits des activités ordinaires tirés de contrats conclus avec des clients*, a eu l'incidence suivante sur notre état consolidé de la situation financière :

(en millions)	Au 31 décembre 2018			Au 31 décembre 2017 ¹			Au 1 ^{er} janvier 2017		
	Excluant l'incidence d'IFRS 15	Incidence d'IFRS 15	Chiffres présentés à l'heure actuelle	Excluant l'incidence d'IFRS 15	Incidence d'IFRS 15	Chiffres présentés à l'heure actuelle	Excluant l'incidence d'IFRS 15	Incidence d'IFRS 15	Chiffres présentés à l'heure actuelle
Actif									
Actifs courants									
Trésorerie et placements temporaires, montant net	414 \$	– \$	414 \$	509 \$	– \$	509 \$	432 \$	– \$	432 \$
Débiteurs	1 609	(9)	1 600	1 623	(9)	1 614	1 471	(9)	1 462
Impôt sur le résultat et autres impôts à recevoir	3	–	3	96	–	96	9	–	9
Stocks	374	2	376	378	2	380	318	2	320
Actifs sur contrat	–	860	860	–	757	757	–	700	700
Charges payées d'avance	278	261	539	260	233	493	233	210	443
Actifs dérivés courants	49	–	49	18	–	18	11	–	11
	2 727	1 114	3 841	2 884	983	3 867	2 474	903	3 377
Actifs non courants									
Immobilisations corporelles, montant net	12 091	–	12 091	11 368	–	11 368	10 464	–	10 464
Immobilisations incorporelles, montant net	10 956	–	10 956	10 658	–	10 658	10 364	–	10 364
Goodwill, montant net	4 733	–	4 733	4 236	–	4 236	3 787	–	3 787
Actifs sur contrat	–	458	458	–	396	396	–	352	352
Autres actifs à long terme	876	110	986	421	107	528	640	93	733
	28 656	568	29 224	26 683	503	27 186	25 255	445	25 700
	31 383 \$	1 682 \$	33 065 \$	29 567 \$	1 486 \$	31 053 \$	27 729 \$	1 348 \$	29 077 \$
Passif et capitaux propres									
Passifs courants									
Emprunts à court terme	100 \$	– \$	100 \$	100 \$	– \$	100 \$	100 \$	– \$	100 \$
Créditeurs et charges à payer	2 570	–	2 570	2 460	–	2 460	2 330	–	2 330
Impôt sur le résultat et autres impôts à payer	218	–	218	34	–	34	37	–	37
Dividendes à payer	326	–	326	299	–	299	284	–	284
Facturation par anticipation et dépôts de clients	810	(157)	653	782	(150)	632	737	(153)	584
Provisions	129	–	129	78	–	78	124	–	124
Tranche courante de la dette à long terme	836	–	836	1 404	–	1 404	1 327	–	1 327
Passifs dérivés courants	9	–	9	33	–	33	12	–	12
	4 998	(157)	4 841	5 190	(150)	5 040	4 951	(153)	4 798
Passifs non courants									
Provisions	728	–	728	511	–	511	395	–	395
Dette à long terme	13 265	–	13 265	12 256	–	12 256	11 604	–	11 604
Autres passifs à long terme	738	–	738	847	–	847	736	–	736
Impôt sur le résultat différé	2 656	496	3 152	2 500	441	2 941	2 107	404	2 511
	17 387	496	17 883	16 114	441	16 555	14 842	404	15 246
Passifs	22 385	339	22 724	21 304	291	21 595	19 793	251	20 044
Capitaux propres									
Capitaux propres attribuables aux actions ordinaires	8 916	1 343	10 259	8 221	1 195	9 416	7 917	1 097	9 014
Participations ne donnant pas le contrôle	82	–	82	42	–	42	19	–	19
	8 998	1 343	10 341	8 263	1 195	9 458	7 936	1 097	9 033
	31 383 \$	1 682 \$	33 065 \$	29 567 \$	1 486 \$	31 053 \$	27 729 \$	1 348 \$	29 077 \$

1 Le goodwill et les provisions non courantes ont été ajustés, comme il est présenté à la note 18 c).

Le tableau qui suit présente l'incidence de la transition à IFRS 15 sur les postes présentés dans le tableau précédent.

	Montant de l'incidence d'IFRS 15 [augmentation (diminution) en millions]								
	Répartition du prix de transaction (ayant une incidence sur le calendrier de comptabilisation des produits)								
				Coûts engagés pour obtenir ou exécuter un contrat conclu avec un client			Total		
	Au 31 déc. 2018	Au 31 déc. 2017	Au 1 ^{er} janv. 2017	Au 31 déc. 2018	Au 31 déc. 2017	Au 1 ^{er} janv. 2017	Au 31 déc. 2018	Au 31 déc. 2017	Au 1 ^{er} janv. 2017
Actifs courants									
Débiteurs	(9)\$	(9)\$	(9)\$	– \$	– \$	– \$	(9)\$	(9)\$	(9)\$
Stocks	2 \$	2 \$	2 \$	– \$	– \$	– \$	2 \$	2 \$	2 \$
Actifs sur contrat, montant net	860 \$	757 \$	700 \$	– \$	– \$	– \$	860 \$	757 \$	700 \$
Charges payées d'avance et autres	– \$	– \$	– \$	261 \$	233 \$	210 \$	261 \$	233 \$	210 \$
Actifs non courants									
Actifs sur contrat, montant net	458 \$	396 \$	352 \$	– \$	– \$	– \$	458 \$	396 \$	352 \$
Autres actifs à long terme	– \$	– \$	– \$	110 \$	107 \$	93 \$	110 \$	107 \$	93 \$
Facturation par anticipation et dépôts de clients	(157)\$	(150)\$	(153)\$	– \$	– \$	– \$	(157)\$	(150)\$	(153)\$
Impôt sur le résultat différé	396 \$	349 \$	322 \$	100 \$	92 \$	82 \$	496 \$	441 \$	404 \$
Bénéfices non distribués	1 072 \$	947 \$	876 \$	271 \$	248 \$	221 \$	1 343 \$	1 195 \$	1 097 \$

Auparavant, les coûts engagés pour obtenir ou exécuter un contrat conclu avec un client étaient passés en charges lorsqu'ils étaient engagés. La nouvelle norme exige que ces coûts soient comptabilisés à l'actif et subséquemment passés en charges sur la durée du contrat, sur une base rationnelle et systématique, conformément au mode de transfert des biens ou services auxquels l'actif est associé.

L'augmentation des coûts comptabilisés à l'actif pour la période découlant de contrats conclus avec des clients durant la période est contrebalancée par l'amortissement des coûts comptabilisés à l'actif découlant de contrats conclus avec des clients au cours de périodes antérieures.

Auparavant, un plafond restreignait la comptabilisation des produits dans un arrangement à éléments multiples à un montant qui n'était pas conditionnel à l'exécution d'autres prestations ou à l'obligation de remplir d'autres conditions de performance spécifiées. La nouvelle norme exige que les montants éventuellement facturables et recouvrables dans l'avenir soient comptabilisés dans les produits de l'exercice actuel dans la mesure où nous avons actuellement respecté nos obligations de prestation envers le client; il s'agit de l'incidence la plus importante qu'a la nouvelle norme sur nous.

L'écart entre les produits comptabilisés actuellement et le montant actuellement recouvré ou recouvrable est comptabilisé dans l'état de la situation financière à titre d'actif sur contrat.

L'actif sur contrat comptabilisé au 1^{er} janvier 2017 correspond aux produits qui ne seront pas, et n'ont pas été reflétés, à quelque moment que ce soit, dans nos résultats d'exploitation périodiques, mais qui l'auraient été sans la transition à la nouvelle norme.

L'incidence de ce devancement de la comptabilisation des produits devrait être en partie atténuée par l'effet composé du cycle continu des passations, des échéances et des expirations de millions de contrats pluriannuels conclus avec nos clients.

IFRS 15, *Produits des activités ordinaires tirés de contrats conclus avec des clients*, a eu l'incidence suivante sur les tableaux consolidés des flux de trésorerie :

Exercices clos les 31 décembre (en millions)

	2018			2017		
	Excluant l'incidence d'IFRS 15	Incidence d'IFRS 15	Chiffres présentés à l'heure actuelle	Excluant l'incidence d'IFRS 15	Incidence d'IFRS 15	Chiffres présentés à l'heure actuelle
Activités d'exploitation						
Bénéfice net ¹	1 476 \$	148 \$	1 624 \$	1 480 \$	98 \$	1 578 \$
Ajustements visant le rapprochement du bénéfice net et des entrées liées aux activités d'exploitation :						
Amortissement des immobilisations corporelles et amortissement des immobilisations incorporelles	2 267	–	2 267	2 169	–	2 169
Impôt sur le résultat différé	19	55	74	430	37	467
Charge de rémunération fondée sur des actions, montant net	6	–	6	17	–	17
Montant net des charges au titre des régimes à prestations définies du personnel	95	–	95	82	–	82
Cotisations de l'employeur aux régimes à prestations définies du personnel	(53)	–	(53)	(67)	–	(67)
Actifs sur contrat non courants	–	(62)	(62)	–	(44)	(44)
Produits tirés des placements mis en équivalence	(170)	–	(170)	(4)	–	(4)
Actions réglées sur le capital autorisé	100	–	100	–	–	–
Autres ¹	(76)	(3)	(79)	(18)	(14)	(32)
Variation nette des éléments hors trésorerie du fonds de roulement lié aux activités d'exploitation	394	(138)	256	(142)	(77)	(219)
Entrées liées aux activités d'exploitation	4 058 \$	– \$	4 058 \$	3 947 \$	– \$	3 947 \$

1 Pour l'exercice clos le 31 décembre 2017, les montants présentés aux postes « Bénéfice net » et « Autres » ont augmenté et diminué de 1 \$, respectivement, en raison de la désignation d'actifs financiers à la juste valeur par le biais du résultat net ou à la juste valeur par le biais du résultat global. Une telle désignation des actifs financiers est exigée en raison de l'application rétrospective d'IFRS 9, *Instruments financiers*.

3

Politiques financières liées à la structure du capital

Généralités

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

Aux fins de la gestion du capital, notre définition du capital inclut les capitaux propres attribuables aux actions ordinaires (excluant le cumul des autres éléments du résultat global), la dette à long terme (y compris les facilités de crédit à long terme, le papier commercial adossé à des facilités de crédit à long terme et tous les actifs ou passifs de couverture liés aux éléments de la dette à long terme, déduction faite des montants inscrits dans le cumul des autres éléments du résultat global), la trésorerie et les placements temporaires, ainsi que les emprunts à court terme découlant des créances clients titrisées.

Nous gérons notre structure du capital et ajustons celle-ci en fonction des variations de la conjoncture économique et des caractéristiques des risques liés à nos activités. Afin de maintenir ou d'ajuster notre structure du capital,

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

Nos objectifs financiers en 2018, qui sont revus une fois par an, sont demeurés inchangés par rapport à 2017. Nous estimons que nos objectifs financiers s'alignent sur notre stratégie à long terme.

Nous surveillons le capital au moyen de diverses mesures, notamment le ratio dette nette/bénéfice avant intérêts, impôt sur le résultat et amortissements (le « BAIIA* ») excluant les coûts de restructuration et autres coûts, les ratios de couverture ainsi que les ratios de distribution.

*Le BAIIA est une mesure qui n'a pas de signification normalisée prescrite par les normes IFRS de l'IASB et, par conséquent, il est peu probable qu'il soit comparable à des mesures semblables présentées par d'autres émetteurs; selon notre définition, le BAIIA correspond aux produits d'exploitation diminués des achats de biens et services et de la charge au titre des avantages du personnel. Nous avons publié des indications au sujet du BAIIA et l'avons inclus dans l'information présentée parce qu'il constitue une mesure clé à laquelle la direction a recours pour évaluer la performance de nos activités et qu'il sert aussi à déterminer si nous respectons certaines clauses restrictives de nos conventions d'emprunt.

Ratios d'endettement et de couverture

Le ratio dette nette/BAIIA excluant les coûts de restructuration et autres coûts est calculé comme la dette nette à la fin de la période divisée par le BAIIA excluant les coûts de restructuration et autres coûts sur 12 mois. Historiquement, cette mesure est semblable au ratio de levier financier prévu par les clauses restrictives de nos facilités de crédit. La dette nette et le BAIIA excluant les coûts de restructuration et autres coûts sont

des mesures qui n'ont pas de signification normalisée prescrite par les normes IFRS de l'IASB et, par conséquent, il est peu probable qu'elles soient comparables à des mesures semblables présentées par d'autres sociétés. Le calcul de ces mesures se présente comme dans le tableau qui suit. La dette nette est un élément d'un ratio servant à déterminer la conformité aux clauses restrictives s'appliquant à la dette.

Aux 31 décembre ou pour les périodes de 12 mois closes à ces dates (en millions de dollars)	Objectif	2018	2017
Composantes des ratios d'endettement et de couverture			
Dette nette ¹		13 770 \$	13 422 \$
BAIIA excluant les coûts de restructuration et autres coûts ²		5 421 \$	5 027 \$
Montant net des charges d'intérêts ³		644 \$	567 \$
Ratio d'endettement			
Dette nette/BAIIA excluant les coûts de restructuration et autres coûts	2,00 à 2,50 ⁴	2,54	2,67
Ratios de couverture			
Couverture par le bénéfice ⁵		4,4	4,8
Couverture des intérêts par le BAIIA excluant les coûts de restructuration et autres coûts ⁶		8,4	8,9

1 La dette nette est calculée comme suit :

Aux 31 décembre	Note	2018	2017
Dette à long terme	26	14 101 \$	13 660 \$
Frais d'émission de titres de créance portés en déduction de la dette à long terme		93	73
(Actifs) passifs dérivés, montant net		(73)	93
Cumul des autres éléments du résultat global découlant des instruments financiers utilisés pour gérer le risque de taux d'intérêt et le risque de change liés à la dette à long terme libellée en dollars américains – compte non tenu des incidences fiscales		(37)	5
Trésorerie et placements temporaires, montant net		(414)	(509)
Emprunts à court terme	22	100	100
Dette nette		13 770 \$	13 422 \$

2 Le BAIIA excluant les coûts de restructuration et autres coûts est calculé comme suit :

Exercices clos les 31 décembre	Note	2018	2017
BAIIA	5	5 104 \$	4 910 \$
Coûts de restructuration et autres coûts	16	317	117
BAIIA excluant les coûts de restructuration et autres coûts		5 421 \$	5 027 \$

(chiffres ajustés – note 2 c)

- 3 Le montant net des charges d'intérêts est le montant net des coûts de financement, excluant les intérêts nets des régimes à prestations définies du personnel, les économies liées à la prime au titre du remboursement par anticipation de la dette à long terme et le remboursement à l'échéance de titres de créance, calculé sur 12 mois (les charges comptabilisées à l'égard de la prime au titre du remboursement par anticipation, le cas échéant, sont incluses dans le montant net des charges d'intérêts).
- 4 Notre fourchette cible à long terme pour le ratio d'endettement est de 2,00 à 2,50 fois. Au 31 décembre 2018, le ratio sortait de cette fourchette cible à long terme. Nous pourrions laisser ce ratio sortir de la fourchette cible (pour saisir les occasions de placement à long terme), et ce cas s'est déjà présenté, mais nous nous efforcerons de faire en sorte que ce ratio revienne dans la fourchette cible à moyen terme, car nous sommes d'avis que cette fourchette s'aligne sur notre stratégie à long terme. Nous respectons le ratio de levier financier prévu par les clauses restrictives de nos facilités de crédit, en vertu desquelles nous devons nous assurer que notre ratio de la dette nette sur les flux de trésorerie d'exploitation n'est pas supérieur à 4,00:1,00 (se reporter à la note 26 d). Le calcul du ratio d'endettement est essentiellement semblable au calcul du ratio de levier financier prévu par les clauses restrictives de nos facilités de crédit.
- 5 La couverture par le bénéfice est le bénéfice net avant les charges liées aux coûts d'emprunt et la charge d'impôt sur le résultat divisé par les charges liées aux coûts d'emprunt (intérêts sur la dette à long terme; intérêts sur les emprunts à court terme et les autres emprunts; prime au titre du remboursement par anticipation de la dette à long terme); et réintégration des intérêts comptabilisés à l'actif.
- 6 La couverture des intérêts par le BAIIA excluant les coûts de restructuration et autres coûts est définie comme le BAIIA excluant les coûts de restructuration et autres coûts divisé par le montant net des charges d'intérêts. Cette mesure est essentiellement semblable au ratio de couverture prévu par les clauses restrictives de nos facilités de crédit.

Le ratio dette nette/BAIIA excluant les coûts de restructuration et autres coûts était de 2,54 fois au 31 décembre 2018, en baisse par rapport à 2,67 à l'exercice précédent. L'incidence de l'augmentation de la dette nette a été supplantée par l'effet de la croissance du BAIIA excluant les coûts de restructuration et autres coûts. Le ratio de couverture par le bénéfice était de 4,4 fois pour la période de 12 mois close le 31 décembre 2018, soit une baisse comparativement à 4,8 fois à l'exercice précédent. L'augmentation des coûts d'emprunt s'est traduite par une baisse de 0,6 du ratio, et la croissance du bénéfice avant les coûts d'emprunt et l'impôt sur le résultat a donné lieu à une hausse de 0,1 du ratio. Le ratio de couverture des intérêts par le BAIIA excluant les coûts de restructuration et autres coûts s'est établi à 8,4 fois pour la période de 12 mois close le 31 décembre 2018, en baisse par rapport au ratio de 8,9 fois enregistré à l'exercice précédent. La croissance du BAIIA excluant les coûts de restructuration et autres coûts s'est traduite par une hausse de 0,6 du ratio, tandis que la hausse du montant net des charges d'intérêts s'est traduite par une baisse de 1,1 du ratio.

Ratio de distribution

Le ratio de distribution présenté est une mesure historique équivalant au total des dividendes déclarés par action ordinaire des quatre derniers trimestres, comptabilisés dans les états financiers, divisé par le total du bénéfice par action de base pour les quatre trimestres les plus récents en ce qui concerne les périodes intermédiaires (divisé par le bénéfice par action de base annuel si le montant présenté se rapporte à un exercice). Le ratio de distribution du bénéfice net ajusté présenté, qui est également une mesure historique, varie du fait qu'il exclut le profit lié à l'échange de licences de spectre pour les services sans fil, les profits nets et le bénéfice lié à la participation dans des coentreprises immobilières, les charges au titre des regroupements d'entreprises, la charge de rémunération remaniée dont les droits sont immédiatement acquis, la prime au titre du remboursement par anticipation de la dette à long terme et les ajustements liés à l'impôt sur le résultat.

Pour les périodes de 12 mois closes les 31 décembre (en millions de dollars)			
	Objectif	2018	2017
Ratio de distribution	65 % à 75 % ¹	78 %	80 %
Ratio de distribution du bénéfice net ajusté		81 %	80 %

1 Notre fourchette visée est un ratio de distribution de 65 % à 75 % des bénéfices prévisibles, sur une base prospective; nous estimons actuellement que nous respecterons notre indication sur une base prospective à moyen terme. Le bénéfice net ajusté attribuable aux actions ordinaires est calculé comme suit :

Périodes de 12 mois closes les 31 décembre			
	2018	2017	
		<i>(chiffres ajustés – note 2 c)</i>	
Bénéfice net attribuable aux actions ordinaires	1 600 \$	1 559 \$	
Profit et bénéfice net lié à la participation découlant d'un projet de réaménagement immobilier, déduction faite de l'impôt sur le résultat	(150)	(1)	
Provisions au titre d'un regroupement d'entreprises, déduction faite de l'impôt sur le résultat	(17)	(22)	
Ajustements liés à l'impôt sur le résultat	(7)	21	
Prime au titre du remboursement par anticipation de la dette à long terme après impôt sur le résultat	25	–	
Don initial et dons faisant l'objet d'un engagement à la Fondation TELUS pour un futur meilleur après impôt sur le résultat	90	–	
Bénéfice net ajusté attribuable aux actions ordinaires	1 541 \$	1 557 \$	

4

Instruments financiers

a) Risques – aperçu

Nos instruments financiers, leur classement comptable et la nature de certains risques auxquels ils pourraient être assujettis sont présentés dans le tableau suivant.

Instrument financier	Classement comptable	Risques				
		Crédit	Liquidité	Risques de marché		
				Change	Taux d'intérêt	Autre risque de prix
Évalué au coût amorti						
Débiteurs	Coût amorti ¹	X		X		
Actifs sur contrat	Coût amorti ¹	X				
Avances sur facilités de crédit aux fins des travaux de construction consenties à la coentreprise immobilière	Coût amorti ¹				X	
Obligations à court terme	Coût amorti ¹		X	X	X	
Créditeurs	Coût amorti ¹		X	X		
Provisions (incluant les crédateurs à l'égard de la restructuration)	Coût amorti ¹		X	X		X
Dette à long terme	Coût amorti ¹		X	X	X	
Évalué à la juste valeur						
Trésorerie et placements temporaires	Juste valeur par le biais du résultat net ²	X		X	X	
Placements à long terme (sur lesquels nous n'avons pas d'influence notable) ³	Juste valeur par le biais du résultat net/ Juste valeur par le biais des autres éléments du résultat global ³			X		X
Dérivés liés aux opérations de change ⁴	Juste valeur par le biais du résultat net ²	X	X	X		
Dérivés liés à la rémunération fondée sur des actions ⁴	Juste valeur par le biais du résultat net ²	X	X			X

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

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

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

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

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

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

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

Instruments financiers dérivés

Nous appliquons la comptabilité de couverture aux instruments financiers utilisés pour établir les relations de couverture en ce qui concerne les transactions libellées en dollars américains et pour fixer la charge de certains éléments de la rémunération fondée sur des actions. Nous sommes d'avis que notre recours à des instruments financiers dérivés en vue de la couverture ou de l'arbitrage nous aide à gérer nos coûts de financement ou à atténuer l'incertitude associée à nos activités de financement ou à nos autres activités. L'incertitude associée

au risque de change et aux autres risques de prix est atténuée grâce à notre recours à des dérivés de change et à des dérivés liés à la rémunération fondée sur des actions qui agissent comme swaps efficaces des taux de change (taux variable/taux fixe) et du prix des actions (cours variable/cours fixe). Lorsque nous concluons des contrats liés à des instruments financiers dérivés, nous cherchons à aligner le calendrier des flux de trésorerie des éléments de couverture sur celui des éléments couverts. L'incidence de cette stratégie de gestion des risques et son application sont décrites à la note 4 i).

b) Risque de crédit

En excluant le risque de crédit, le cas échéant, découlant des swaps de devises réglés sur une base brute, la meilleure représentation de notre exposition maximale au risque de crédit (excluant les incidences de l'impôt sur le résultat) est présentée dans le tableau suivant. Celle-ci, toutefois, illustre le pire scénario et ne reflète aucunement les résultats auxquels nous nous attendons.

(en millions)	Au 31 décembre 2018	Au 31 décembre 2017	Au 1 ^{er} janvier 2017
		(chiffres ajustés – note 2 c)	(note 2 c)
Trésorerie et placements temporaires, montant net	414 \$	509 \$	432 \$
Débiteurs	1 600	1 614	1 462
Actifs sur contrat	1 318	1 153	1 052
Actifs dérivés	103	24	17
	3 435 \$	3 300 \$	2 963 \$

Trésorerie et placements temporaires, montant net

Le risque de crédit associé à la trésorerie et aux placements temporaires est géré en s'assurant que ces actifs financiers sont placés auprès de gouvernements, de grandes institutions financières auxquelles une importante agence de notation a accordé une forte notation de qualité supérieure et d'autres contreparties solvables. Un examen continu permet d'évaluer les changements de l'état des contreparties.

Débiteurs

Le risque de crédit associé aux débiteurs est intrinsèquement géré par la taille et la diversité de notre importante clientèle, qui regroupe à peu près tous les secteurs des consommateurs et des entreprises au Canada. Nous appliquons

un programme d'évaluation du crédit des clients et limitons le montant du crédit accordé lorsque nous le jugeons nécessaire.

Au 31 décembre 2018, la durée de vie moyenne pondérée des créances clients était de 30 jours (31 décembre 2017 – 26 jours; 1^{er} janvier 2017 – 26 jours) et la durée de vie moyenne pondérée des créances clients en souffrance était de 56 jours (31 décembre 2017 – 60 jours; 1^{er} janvier 2017 – 61 jours). Les comptes sont considérés comme en souffrance lorsque le client n'a pas fait les paiements contractuels à l'échéance, soit habituellement dans les 30 jours suivant la date de facturation. Tous frais de retard sur les soldes impayés non courants des créances clients sont imputés au taux du marché fondé sur le secteur ou négociés.

(en millions)	Au 31 décembre 2018			Au 31 décembre 2017			Au 1 ^{er} janvier 2017		
	Montant brut	Correction de valeur	Montant net ¹	Montant brut	Correction de valeur	Montant net ¹	Montant brut	Correction de valeur	Montant net ¹
						(chiffres ajustés – note 2 c)			(note 2 c)
Créances clients, déduction faite de la correction de valeur pour créances douteuses									
Moins de 30 jours après la date de facturation	762 \$	(13)\$	749 \$	905 \$	(10)\$	895 \$	899 \$	(11)\$	888 \$
De 30 à 60 jours après la date de facturation	354	(10)	344	185	(8)	177	185	(9)	176
De 61 à 90 jours après la date de facturation	80	(8)	72	60	(8)	52	44	(9)	35
Plus de 90 jours après la date de facturation	67	(22)	45	62	(17)	45	80	(25)	55
	1 263 \$	(53)\$	1 210 \$	1 212 \$	(43)\$	1 169 \$	1 208 \$	(54)\$	1 154 \$

1 Les montants nets représentent les créances clients qui n'avaient pas fait l'objet d'une provision aux dates des états consolidés de la situation financière (se reporter à la note 6 b).

Nous effectuons des corrections de valeur pour pertes de crédit attendues pour la durée de vie liées aux créances douteuses. La conjoncture économique (y compris les données macroéconomiques prospectives), les informations historiques (y compris, s'ils sont disponibles, les rapports des agences de notation), les raisons pour lesquelles les comptes sont en souffrance ainsi que le secteur d'activité d'où proviennent les créances clients sont tous des éléments pris en compte lorsque vient le temps de déterminer si des corrections de valeur doivent être constituées au titre des comptes en souffrance; les mêmes facteurs sont considérés pour déterminer s'il faut radier les montants imputés à la correction de valeur

pour créances douteuses à l'encontre des créances clients; les montants imputés à la correction de valeur pour créances douteuses des créances clients qui ont été radiés, mais faisant toujours l'objet d'activités de recouvrement au 31 décembre 2018 se chiffrent à 353 millions de dollars (31 décembre 2017 – 298 millions de dollars; 1^{er} janvier 2017 – 231 millions de dollars). La charge pour créances douteuses est calculée au moyen d'une identification spécifique pour les créances clients dépassant un certain solde et sur la base d'une provision fondée sur des statistiques pour les autres comptes. Aucune créance client n'est radiée directement à même la charge pour créances douteuses.

Le tableau suivant présente un sommaire des activités liées à notre correction de valeur pour créances douteuses.

Exercices clos les 31 décembre (en millions)	2018	2017
Solde au début	43 \$	54 \$
Ajouts (charge pour créances douteuses)	56	54
Comptes radiés, déduction faite des recouvrements	(55)	(66)
Autres	9	1
Solde à la fin	53 \$	43 \$

Actifs sur contrat

Le risque de crédit associé aux actifs sur contrat est intrinsèquement géré par la taille et la diversité de notre importante clientèle, qui regroupe à peu près tous les secteurs des consommateurs et des entreprises au Canada. Nous appliquons un programme d'évaluation du crédit des clients et limitons le montant du crédit accordé lorsque nous le jugeons nécessaire.

(en millions)	Au 31 décembre 2018			Au 31 décembre 2017			Au 1 ^{er} janvier 2017		
	Montant brut	Correction de valeur	Montant net (note 6 c)	Montant brut	Correction de valeur	Montant net (note 6 c)	Montant brut	Correction de valeur	Montant net (note 6 c)
						(note 2 c)			
Actifs sur contrat, déduction faite de la correction de valeur pour perte de valeur									
À facturer, et donc reclassés dans les débiteurs au cours de :									
La période de 12 mois se clôturant un an après									
	1 068 \$	(51)\$	1 017 \$	958 \$	(51)\$	907 \$	901 \$	(48)\$	853 \$
La période de 12 mois se clôturant deux ans après									
	466	(22)	444	407	(22)	385	359	(21)	338
Par la suite									
	15	(1)	14	11	–	11	15	(1)	14
	1 549 \$	(74)\$	1 475 \$	1 376 \$	(73)\$	1 303 \$	1 275 \$	(70)\$	1 205 \$

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

Actifs dérivés (et passifs dérivés)

Les contreparties à nos contrats à terme d'actions réglés en trésorerie au titre de la rémunération fondée sur des actions ainsi qu'aux dérivés liés aux opérations de change sont de grandes institutions financières auxquelles une importante agence de notation a accordé une notation du crédit de qualité supérieure. Le montant total en dollars du risque de crédit lié à des contrats conclus avec l'une ou l'autre de ces institutions financières est limité, et les notations du crédit des contreparties font l'objet d'un suivi. Nous n'accordons ni ne recevons de sûreté pour les contrats de swap ou les éléments de couverture en raison de notre notation du crédit et de celle de nos contreparties. Bien que nous soyons exposés au risque de pertes de crédit potentielles qui pourraient résulter de la non-exécution possible de nos contreparties, nous considérons ce risque comme minime. Nos passifs dérivés ne se composent d'aucun passif éventuel lié au risque de crédit.

c) Risque de liquidité

À titre de composante des politiques financières liées à la structure du capital, comme il est expliqué plus en détail à la note 3, nous gérons notre risque de liquidité des façons suivantes :

- en recourant à un processus d'équilibrage de trésorerie quotidien qui nous permet de gérer nos liquidités disponibles et nos besoins en liquidités selon nos besoins réels;
- en maintenant une convention pour la vente de créances clients à une fiducie de titrisation sans lien de dépendance et des facilités bancaires bilatérales (note 22), un programme de papier commercial (note 26 c) et des facilités de crédit consortial [note 26 d) et e)];
- en maintenant un prospectus préalable de base en vigueur;
- en exerçant une surveillance constante des flux de trésorerie prévisionnels et réels;
- en gérant les échéances des actifs financiers et des passifs financiers.

Nos échéances de titres de créance au cours des années à venir sont telles qu'elles sont présentées à la note 26 g). Au 31 décembre 2018, nous aurions pu émettre un montant de 2,5 milliards de dollars de titres de créance ou de capitaux propres en vertu d'un prospectus préalable de base en vigueur jusqu'en juin 2020 (2017 – 1,2 milliard de dollars en vertu d'un prospectus préalable de base qui était en vigueur jusqu'en avril 2018). Nous estimons que nos notations du crédit de première qualité contribuent à nous donner un accès raisonnable aux marchés financiers.

Nous faisons correspondre de façon étroite les échéances contractuelles de nos passifs financiers dérivés avec celles des risques qu'ils sont censés gérer.

Les échéances prévues de nos passifs financiers non actualisés ne diffèrent pas de façon importante des échéances contractuelles, sauf comme il est indiqué ci-après. Les échéances contractuelles relatives à nos passifs financiers non actualisés, y compris les intérêts s'y rapportant (le cas échéant), sont présentées dans les tableaux qui suivent.

Au 31 décembre 2018 (en millions)	Non-dérivés				Dérivés						
	Passifs financiers ne portant pas intérêt	Emprunts à court terme ¹	Engagement au titre des facilités de crédit aux fins des travaux de construction ² (note 21)	Dettes à long terme composée				Autres	Montants des swaps de devises devant être échangés		Total
				Dettes à long terme ¹ (note 26)	Contrats de location- financement ¹ (note 26)	Montants des swaps de devises devant être échangés ³			(Reçus)	Payés	
						(Reçus)	Payés				
2019	2 372 \$	3 \$	45 \$	1 349 \$	55 \$	(877)\$	851 \$	– \$	(542)\$	516 \$	3 772 \$
2020	251	3	–	1 567	51	(95)	89	1	–	–	1 867
2021	102	103	–	1 567	–	(95)	89	–	–	–	1 766
2022	18	–	–	2 086	–	(95)	89	1	–	–	2 099
2023	19	–	–	886	–	(95)	89	–	–	–	899
2024 à 2028	20	–	–	6 240	–	(1 917)	1 847	–	–	–	6 190
Par la suite	–	–	–	7 744	–	(1 964)	1 832	–	–	–	7 612
Total	2 782 \$	109 \$	45 \$	21 439 \$	106 \$	(5 138)\$	4 886 \$	2 \$	(542)\$	516 \$	24 205 \$
				Total (note 26 h)			21 293 \$				

- Les sorties de trésorerie pour le versement d'intérêts à l'égard de nos emprunts à court terme, du papier commercial, des contrats de location-financement et des montants prélevés sur nos facilités de crédit (le cas échéant) ont été calculées selon les taux d'intérêt en vigueur au 31 décembre 2018.
- Les prélèvements sur les facilités de crédit aux fins des travaux de construction devraient avoir lieu à mesure que les travaux progresseront, jusqu'en 2019.
- Les montants compris dans la dette à long terme non dérivée non actualisée à l'égard de la dette à long terme libellée en dollars américains, et les montants correspondants inclus dans les swaps de devises de la dette à long terme figurant à la colonne « (Reçus) » ont été établis selon les taux de change en vigueur au 31 décembre 2018. Les montants contractuels couverts de la dette à long terme libellée en dollars américains venant à échéance sont en fait reflétés dans la colonne « Payés » des swaps de devises de la dette à long terme puisque les flux de trésorerie bruts sont échangés en vertu de contrats de swaps de devises.

Au 31 décembre 2017 (en millions)	Non-dérivés				Dérivés					
	Passifs financiers ne portant pas intérêt	Emprunts à court terme ¹	Engagement au titre des facilités de crédit aux fins des travaux de construction ² (note 21)	Dettes à long terme composée				(Reçus)	Payés	Total
				Dettes à long terme ¹ (note 26)	Montants des swaps de devises devant être échangés ³	(Reçus)	Payés			
2018	2 232 \$	103 \$	67 \$	1 928 \$	(1 188)\$	1 206 \$	(545)\$	557 \$	4 360 \$	
2019	40	–	–	1 531	(44)	46	–	–	1 573	
2020	19	–	–	1 480	(44)	46	–	–	1 501	
2021	95	–	–	1 480	(44)	46	–	–	1 577	
2022	18	–	–	1 913	(44)	46	–	–	1 933	
2023 à 2027	16	–	–	5 796	(1 591)	1 679	–	–	5 900	
Par la suite	–	–	–	5 634	–	–	–	–	5 634	
Total	2 420 \$	103 \$	67 \$	19 762 \$	(2 955)\$	3 069 \$	(545)\$	557 \$	22 478 \$	
				Total		19 876 \$				

- Les sorties de trésorerie pour le versement d'intérêts à l'égard de nos emprunts à court terme, du papier commercial et des montants prélevés sur nos facilités de crédit (le cas échéant) ont été calculées selon les taux d'intérêt en vigueur au 31 décembre 2017.
- Les prélèvements sur les facilités de crédit aux fins des travaux de construction devraient avoir lieu à mesure que les travaux progresseront, jusqu'en 2019.
- Les montants compris dans la dette à long terme non dérivée non actualisée à l'égard de la dette à long terme libellée en dollars américains, et les montants correspondants inclus dans les swaps de devises de la dette à long terme figurant à la colonne « (Reçus) » ont été établis selon les taux de change en vigueur au 31 décembre 2017. Les montants contractuels couverts de la dette à long terme libellée en dollars américains venant à échéance sont en fait reflétés dans la colonne « Payés » des swaps de devises de la dette à long terme puisque les flux de trésorerie bruts sont échangés en vertu de contrats de swaps de devises.

d) Risque de change

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

Notre gestion du risque de change consiste à recourir à des contrats de change à terme et des options sur devises pour fixer les taux de change, en fonction d'un pourcentage variable qui est habituellement de 50 % à 75 %, sur les transactions et les engagements libellés en dollars américains à court terme au pays, ainsi que sur le papier commercial libellé en dollars américains. Pour tout ce qui est autre que le papier commercial libellé en dollars américains, nous désignons uniquement l'élément prix au comptant de ces instruments comme un élément de couverture; l'élément report/déport est non significatif. Dans le cas du papier commercial libellé en dollars américains, nous désignons le cours à terme.

Comme il est décrit plus en détail à la *note 26 b)* et *f)*, nous sommes aussi exposés au risque de change puisque la juste valeur ou les flux de trésorerie futurs de nos billets libellés en dollars américains et des emprunts en dollars américains au titre de la facilité de crédit de TELUS International (Cda) Inc. peuvent fluctuer en raison des variations des taux de change. Des relations de couverture du risque de change ont été établies pour les paiements d'intérêts semestriels connexes et le paiement du capital à l'échéance des billets libellés en dollars américains. Seule la composante au comptant de ces instruments est désignée comme élément de couverture; la composante à terme est entièrement négligeable. Comme la monnaie fonctionnelle de notre filiale TELUS International (Cda) Inc. est le dollar américain, les fluctuations des taux de change qui ont une incidence sur ses emprunts sont reflétées à titre d'écart de conversion dans les autres éléments de résultat global.

e) Risque de taux d'intérêt

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

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

Si le solde des placements à court terme comprend des instruments de capitaux propres versant des dividendes, nous pourrions être exposés au risque de taux d'intérêt.

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

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

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

La totalité de notre dette à long terme actuellement non réglée, à l'exception du papier commercial et des montants prélevés sur nos facilités de crédit [*note 26 c)* et *e)*] est à taux fixe. La juste valeur de la dette à taux fixe fluctuera en fonction des variations des taux d'intérêt sur le marché. Toutefois, en l'absence de remboursement par anticipation, les flux de trésorerie futurs connexes ne changeront pas. En raison des échéances à court terme du papier commercial, sa juste valeur n'est pas touchée de façon significative par les variations des taux d'intérêt sur le marché, mais les flux de trésorerie connexes représentant les paiements d'intérêts pourraient être touchés dans le cas où le papier commercial est renouvelé.

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

f) Autre risque de prix

Placements à long terme

Nous sommes exposés à un risque de prix sur instruments de capitaux propres découlant de placements classés comme étant à la juste valeur par le biais du résultat global. De tels placements sont détenus à des fins stratégiques plutôt qu'à des fins de négociation.

Dérivés liés à la rémunération fondée sur des actions

Nous sommes exposés à un autre risque de prix découlant de la rémunération fondée sur des actions réglée en trésorerie (l'appréciation du cours des actions ordinaires augmente la charge et la sortie de trésorerie potentielle). Certains contrats de swap sur actions réglés en trésorerie qui ont été conclus fixaient le coût lié à notre estimation des unités d'actions restreintes de TELUS Corporation, dont les droits devraient être acquis et qui ne sont pas assujetties à une condition de performance (*note 14 b)*.

g) Risque de marché

Le bénéfice net et les autres éléments du résultat global pour les exercices clos les 31 décembre 2018 et 2017 auraient pu varier si le taux de change du dollar canadien par rapport au dollar américain et le cours de nos actions ordinaires avaient présenté une variation des montants raisonnablement possibles par rapport à leurs montants réels à la date de l'état de la situation financière.

L'analyse de sensibilité concernant notre exposition au risque de change à la date de clôture a été effectuée en fonction d'une variation hypothétique qui serait survenue à la date de l'état de la situation financière concerné. Les soldes libellés en dollars américains et les valeurs nominales des instruments financiers dérivés aux dates de l'état de la situation financière ont été utilisés aux fins des calculs.

L'analyse de sensibilité concernant notre exposition à l'autre risque de prix découlant de la rémunération fondée sur des actions à la date de clôture a été effectuée en fonction d'une variation hypothétique qui serait survenue à la date de l'état de la situation financière concerné. Le nombre théorique d'actions ordinaires à la date de l'état de la situation financière concerné, qui inclut celles qui font l'objet des contrats de swap sur actions réglés en trésorerie, a été utilisé aux fins des calculs.

La charge d'impôt sur le résultat, dont le montant net est pris en compte dans l'analyse de sensibilité, reflète les taux d'imposition prévus par la loi pour les périodes de présentation de l'information financière.

Exercices clos les 31 décembre [augmentation (diminution) en millions]	Bénéfice net		Autres éléments du résultat global		Bénéfice global	
	2018	2017	2018	2017	2018	2017
Variations raisonnablement possibles des risques de marché ¹						
Variation de 10 % du taux de change du dollar CA par rapport au dollar US						
Appréciation du dollar CA	(1)\$	(1)\$	(33)\$	(15)\$	(34)\$	(16)\$
Dépréciation du dollar CA	1 \$	1 \$	33 \$	15 \$	34 \$	16 \$
Variation de 25 points de base des taux d'intérêt						
Augmentation des taux d'intérêt	(2)\$	(3)\$	2 \$	1 \$	– \$	(2)\$
Diminution des taux d'intérêt	2 \$	3 \$	(1)\$	– \$	1 \$	3 \$
Variation de 25 % ² du cours des actions ordinaires ³						
Augmentation du cours	– \$	(8)\$	(1)\$	13 \$	(1)\$	5 \$
Diminution du cours	5 \$	14 \$	1 \$	(13)\$	6 \$	1 \$

1 Ces sensibilités sont hypothétiques et doivent être considérées avec circonspection. Les variations du bénéfice net ou des autres éléments du résultat global ne peuvent généralement pas faire l'objet d'une extrapolation étant donné que la relation entre la variation de l'hypothèse et celle du bénéfice net ou des autres éléments du résultat global n'est pas nécessairement linéaire. Dans ce tableau, les répercussions de la variation d'une hypothèse donnée sur le montant du bénéfice net ou des autres éléments du résultat global sont calculées sans modification d'autres facteurs; or, dans la réalité, la variation d'un facteur peut entraîner la variation d'autres facteurs, ce qui pourrait contribuer à amplifier ou à contrebalancer les sensibilités.

L'analyse de sensibilité se fonde sur l'hypothèse selon laquelle nous réaliserions les variations des taux de change; or, en réalité, le marché concurrentiel dans lequel nous exerçons nos activités aurait une incidence sur cette hypothèse.

Il n'a pas été tenu compte de la différence dans le nombre théorique des actions ordinaires liées aux attributions de rémunération fondée sur des actions consenties au cours de la période de présentation de l'information financière qui pourrait s'être produite en raison d'une différence dans le cours des actions ordinaires.

2 Afin de faciliter la comparaison continue des sensibilités, nous avons utilisé une variation constante d'une importance approximative. Représentant les données portant sur 12 mois et calculée sur une base mensuelle, la volatilité du cours de nos actions ordinaires, au 31 décembre 2018, s'est établie à 10,9 % (2017 – 7,0 %).

3 Les répercussions hypothétiques des variations du cours de nos actions ordinaires se limitent aux répercussions auxquelles donneraient lieu nos éléments liés aux attributions de rémunération fondée sur des actions qui sont comptabilisés à titre d'instruments de passif et les contrats de swap sur actions réglés en trésorerie connexes.

h) Juste valeur

Généralités

La valeur comptable de la trésorerie et des placements temporaires, des débiteurs, des obligations à court terme, des emprunts à court terme, des créditeurs et de certaines provisions (y compris des provisions au titre de la restructuration) correspond approximativement à leur juste valeur en raison de l'échéance immédiate ou à court terme de ces instruments financiers. La juste valeur est déterminée directement en fonction des cours de marché sur des marchés actifs.

La juste valeur de nos actifs financiers de placement est évaluée en fonction des cours de marché sur des marchés actifs ou d'autres indications objectives et claires de juste valeur.

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

La juste valeur des instruments financiers dérivés que nous utilisons pour gérer le risque de change est évaluée en fonction des cours de marché sur des marchés actifs de ces instruments financiers ou d'instruments financiers similaires ou en fonction des taux courants qui nous sont offerts

pour des instruments financiers de même échéance, ainsi qu'en fonction des flux de trésorerie futurs actualisés déterminés à l'aide des taux courants pour des instruments financiers similaires dotés d'échéances similaires et exposés à des risques similaires (ces estimations de la juste valeur sont en grande partie fondées sur le taux de change à terme du dollar canadien par rapport au dollar américain aux dates de l'état de la situation financière).

La juste valeur des instruments financiers dérivés que nous utilisons pour gérer notre risque d'augmentations des charges de rémunération découlant de certains modes de rémunération fondée sur des actions est basée sur les estimations de la juste valeur des contrats à terme d'actions réglés en trésorerie connexes fournies par les contreparties aux transactions (ces estimations de la juste valeur sont en grande partie fondées sur le cours de nos actions ordinaires aux dates de l'état de la situation financière).

Dérivés

Les instruments financiers dérivés que nous évaluons à la juste valeur sur une base récurrente suivant la comptabilisation initiale sont présentés dans le tableau ci-après.

Désignation	Date d'échéance maximale	Valeur nominale	Juste valeur ¹ et valeur comptable	2018		Date d'échéance maximale	Valeur nominale	Juste valeur ¹ et valeur comptable	2017	
				Prix ou taux					Prix ou taux	
Actifs courants²										
Dérivés utilisés pour gérer les éléments suivants										
Risque de change lié aux achats libellés en dollars américains	DFC ³	2019	414 \$	25 \$	1,00 \$ US: 1,28 \$ CA	2018	110 \$	2 \$	1,00 \$ US: 1,24 \$ CA	
Risque de change lié aux produits libellés en dollars américains	DFT ⁴	2019	74 \$	1	1,00 \$ US: 1,36 \$ CA	2018	71 \$	1	1,00 \$ US: 1,25 \$ CA	
Variations de la charge de rémunération fondée sur des actions (note 14 b)	DFC ³	2019	63 \$	2	45,46 \$	2018	73 \$	14	40,91 \$	
Risque de change lié à la dette à long terme libellée en dollars américains [note 26 b) et c)]	DFC ³	2019	761 \$	21	1,00 \$ US: 1,33 \$ CA	2018	124 \$	1	1,00 \$ US: 1,24 \$ CA	
				49 \$					18 \$	
Autres actifs à long terme²										
Dérivés utilisés pour gérer les éléments suivants										
Variations de la charge de rémunération fondée sur des actions (note 14 b)	DFC ³	-	- \$	- \$	-	2019	63 \$	6 \$	45,46 \$	
Risque de change lié à la dette à long terme libellée en dollars américains ⁵ [note 26 b) et c)]	DFC ³	2048	3 134 \$	54	1,00 \$ US: 1,28 \$ CA	-	- \$	-	-	
				54 \$					6 \$	
Passifs courants²										
Dérivés utilisés pour gérer les éléments suivants										
Risque de change lié aux achats libellés en dollars américains	DFC ³	2019	11 \$	- \$	1,00 \$ US: 1,36 \$ CA	2018	376 \$	14 \$	1,00 \$ US: 1,30 \$ CA	
Risque de change lié aux produits libellés en dollars américains	DFT ⁴	2019	18 \$	-	1,00 \$ US: 1,36 \$ CA	-	- \$	-	-	
Variations de la charge de rémunération fondée sur des actions (note 14 b)	DFC ³	2019	2 \$	-	47,39 \$	-	- \$	-	-	
Risque de change lié à la dette à long terme libellée en dollars américains [note 26 b) et c)]	DFC ³	-	- \$	-	-	2018	1 036 \$	18	1,00 \$ US: 1,28 \$ CA	
Risque de taux d'intérêt lié aux montants prélevés sur une facilité de crédit à taux variable (note 26 e)	DFC ³	2019	8 \$	-	2,64 %	-	- \$	-	-	
Risque de taux d'intérêt lié au refinancement prévu de la dette arrivant à échéance	DFC ³	2019	250 \$	9	GDC, 10 ans, 2,40 %	2018	300 \$	1	GDC, 10 ans, 2,14 %	
				9 \$					33 \$	
Autres passifs à long terme²										
Dérivés utilisés pour gérer les éléments suivants										
Variations de la charge de rémunération fondée sur des actions (note 14 b)	DFC ³	2020	67 \$	3 \$	48,71 \$	-	- \$	- \$	-	
Risque de change lié à la dette à long terme libellée en dollars américains ⁵ [note 26 b) et c)]	DFC ³	2027	991 \$	2	1,00 \$ US: 1,33 \$ CA	2027	1 910 \$	76	1,00 \$ US: 1,32 \$ CA	
Risque de taux d'intérêt lié aux montants prélevés sur une facilité de crédit à taux variable (note 26 e)	DFC ³	2022	145 \$	1	2,64 %	-	- \$	-	-	
				6 \$					76 \$	

1 Juste valeur évaluée à la date de clôture au moyen d'autres données importantes pouvant être observées (niveau 2).

2 Les actifs et passifs financiers dérivés ne font pas l'objet d'une compensation.

3 Dérivés désignés comme étant détenus à des fins de couverture (DFC) au moment de la comptabilisation initiale (éléments de couverture de flux de trésorerie); la comptabilité de couverture est appliquée. À moins d'indication contraire, le ratio de couverture est de 1:1 et est établi en évaluant le degré d'appariement entre la valeur nominale des éléments de couverture et la valeur nominale des éléments couverts connexes.

4 Dérivés désignés comme étant détenus à des fins de transaction (DFT) et classés à la juste valeur par le biais du résultat net, au moment de la comptabilisation initiale; la comptabilité de couverture n'est pas appliquée.

5 Comme il est indiqué à la note 4 d), nous désignons uniquement l'élément prix au comptant de ces instruments comme un élément de couverture. Au 31 décembre 2018, l'écart de change compris dans la juste valeur des instruments dérivés, et qui sert à l'évaluation de l'inefficacité des couvertures, se chiffrait à 29 \$ [31 décembre 2017 - 4 \$; 1^{er} janvier 2017 - (1) \$].

Non-dérivés

Notre dette à long terme qui est évaluée au coût amorti et la juste valeur de celle-ci sont présentées dans le tableau suivant.

Aux 31 décembre (en millions)	2018			
	Valeur comptable	Juste valeur	Valeur comptable	Juste valeur
Dette à long terme (note 26)	14 101 \$	14 209 \$	13 660 \$	14 255 \$

i) Comptabilisation des profits et des pertes sur les dérivés

Le tableau suivant présente les profits et les pertes, excluant les incidences de l'impôt sur le résultat, découlant des instruments dérivés qui sont classés à titre d'éléments de couverture de flux de trésorerie ainsi que le poste où ils sont présentés dans les états consolidés du résultat net et du résultat global.

Le risque de crédit lié à de tels instruments dérivés, comme il est décrit plus en détail à la note 4 b) serait la principale cause d'inefficacité des couvertures. Il n'y avait aucune partie inefficace des instruments dérivés classés à titre d'éléments de couverture de flux de trésorerie pour les périodes présentées.

Exercices clos les 31 décembre (en millions)	Note	Montant du profit (de la perte) comptabilisé(e) dans les autres éléments du résultat global (partie efficace) (note 11)		Poste	Profit (perte) reclassé(e) des autres éléments du résultat global en résultat (partie efficace) (note 11)	
		2018	2017		Montant	
Dérivés utilisés pour gérer le risque de change						
Liés aux achats libellés en dollars américains		39 \$	(23)\$	Achat de biens et services	6 \$	(5)\$
Liés à la dette à long terme libellée en dollars américains ¹	26 b), c)	194	(109)	Coûts de financement	241	(146)
		233	(132)		247	(151)
Dérivés utilisés pour gérer les autres risques de marché						
Liés aux variations de la charge de rémunération fondée sur des actions	14 b)	(8)	24	Charge au titre des avantages du personnel	2	17
		225 \$	(108)\$		249 \$	(134)\$

¹ Les montants comptabilisés au titre des autres éléments du résultat global excluent l'écart de change (qui sert à évaluer l'inefficacité des couvertures) compris dans la juste valeur des instruments dérivés; pour l'exercice clos le 31 décembre 2018, ce montant s'est chiffré à 25 \$ (2017 – 5 \$).

Le tableau suivant présente les profits et les pertes découlant des instruments dérivés qui sont classés à titre d'éléments détenus à des fins de transaction et qui ne sont pas désignés comme faisant partie d'une relation de couverture, ainsi que le poste où ils sont présentés dans les états consolidés du résultat net et du résultat global.

Exercices clos les 31 décembre (en millions)	Profit (perte) sur les dérivés comptabilisé(e) en résultat		
	Poste	2018	2017
Dérivés utilisés pour gérer le risque de change	Coûts de financement	– \$	3 \$

5**Information sectorielle****Généralités**

Les secteurs opérationnels sont des composantes d'une entité qui se livrent à des activités commerciales dont elles peuvent tirer des produits et pour lesquelles elles peuvent engager des charges, y compris des produits et des charges relatifs à des transactions avec d'autres composantes, dont les activités peuvent être clairement distinguées et dont les résultats d'exploitation sont régulièrement examinés par un principal décideur opérationnel en vue de prendre les décisions sur les ressources à affecter et d'évaluer la performance. Comme nous ne regroupons pas les secteurs opérationnels, nos secteurs à présenter au 31 décembre 2018 sont aussi les services mobiles et les services filaires. Le secteur des services mobiles comprend les produits tirés des services de réseau et les ventes d'équipement découlant des technologies mobiles. Le secteur des services filaires comprend les produits tirés des services de transmission

de données [qui comprennent les services de protocole Internet, de télévision, d'hébergement, de technologie de l'information gérée, les services fondés sur l'infonuagique, les services à la clientèle et aux entreprises (auparavant l'impartition des processus d'affaires), certaines solutions en matière de soins de santé ainsi que la sécurité résidentielle et d'entreprise], les produits tirés des services de transmission de la voix et autres services de télécommunications (qui excluent les produits d'exploitation tirés des services mobiles découlant des technologies mobiles), et les ventes d'équipement. La division sectorielle a été établie sur la base de similarités sur le plan des technologies (technologies mobiles par rapport aux technologies fixes), des compétences techniques nécessaires à la fourniture des produits et services, des caractéristiques des clients, des canaux de distribution employés et de l'application des règlements. Les ventes intersectorielles sont comptabilisées à la valeur d'échange, soit un montant convenu entre les parties.

Le tableau suivant présente l'information sectorielle régulièrement transmise à notre chef de la direction (notre principal décideur opérationnel) et ses rapprochements avec nos produits tirés des produits et services, nos autres produits et notre bénéfice avant impôt.

Exercices clos les 31 décembre (en millions)	Services mobiles		Services filaires		Éliminations		Chiffres consolidés	
	2018	2017	2018	2017	2018	2017	2018	2017
	<i>(chiffres ajustés – note 2 c)</i>		<i>(chiffres ajustés – note 2 c)</i>				<i>(chiffres ajustés – note 2 c)</i>	
Produits d'exploitation								
Produits externes								
Services	6 054 \$	5 896 \$	5 828 \$	5 436 \$	– \$	– \$	11 882 \$	11 332 \$
Équipement	1 963	1 739	250	234	–	–	2 213	1 973
Produits tirés de contrats conclus avec des clients	8 017	7 635	6 078	5 670	–	–	14 095	13 305
Autres produits d'exploitation	118	36	155	67	–	–	273	103
	8 135	7 671	6 233	5 737	–	–	14 368	13 408
Produits intersectoriels	47	43	207	206	(254)	(249)	–	–
	8 182 \$	7 714 \$	6 440 \$	5 943 \$	(254)\$	(249)\$	14 368 \$	13 408 \$
BAIIA¹	3 431 \$	3 250 \$	1 673 \$	1 660 \$	– \$	– \$	5 104 \$	4 910 \$
Dépenses d'investissement, excluant les licences de spectre ²	896 \$	978 \$	2 018 \$	2 116 \$	– \$	– \$	2 914 \$	3 094 \$
							14 368 \$	13 408 \$
							6 368	5 904
							2 896	2 594
							5 104	4 910
							1 669	1 617
							598	552
							2 837	2 741
							661	573
							2 176 \$	2 168 \$

1 Le bénéfice avant intérêts, impôt sur le résultat et amortissements (le « BAIIA ») n'a pas de signification normalisée prescrite par les normes IFRS de l'IASB et, par conséquent, il est peu probable qu'il soit comparable à des mesures semblables présentées par d'autres émetteurs; selon notre définition, le BAIIA correspond aux produits d'exploitation diminués des achats de biens et services et de la charge au titre des avantages du personnel. Nous avons publié des indications au sujet du BAIIA et l'avons inclus dans l'information présentée parce qu'il constitue une mesure clé à laquelle la direction a recours pour évaluer la performance de nos activités et qu'il sert aussi à déterminer si nous respectons certaines clauses restrictives de nos conventions d'emprunt.

2 Total des dépenses d'investissement; se reporter à la note 31 a) pour un rapprochement des dépenses d'investissement, excluant les licences de spectre, et des paiements en trésorerie au titre des immobilisations excluant les licences de spectre présentés dans les tableaux consolidés des flux de trésorerie.

Informations géographiques

Nous attribuons les produits tirés des clients externes à certains pays en fonction de l'emplacement à partir duquel les biens et les services sont fournis. Nous ne disposons pas de produits d'exploitation importants que nous attribuons à des pays autres que le Canada (le pays où nous

sommes domiciliés) ni de montants importants au titre des immobilisations corporelles et incorporelles situées à l'extérieur du Canada. Au 31 décembre 2018, sur la base du coût historique, nous avions un goodwill de 546 millions de dollars (2017 – 262 millions de dollars) situé à l'extérieur du Canada.

6

Produits tirés de contrats conclus avec des clients

a) Produits

Dans le cadre de la détermination des prix de transaction minimaux liés à des contrats conclus avec des clients, les montants sont affectés à l'exécution, ou à l'achèvement de l'exécution, des obligations de prestation contractuelles futures. Ces obligations de prestation contractuelles futures non remplies ou remplies partiellement ont principalement trait à des services à fournir sur la durée du contrat. Le tableau qui suit présente le total de nos prix

de transaction minimaux estimatifs affectés aux obligations de prestation contractuelles futures résiduelles non remplies, ou remplies partiellement, et le calendrier de la comptabilisation probable des produits connexes; les montants réels pourraient différer de ces estimations en raison de divers facteurs, y compris la nature imprévisible du comportement des clients, de la réglementation dans le secteur, de la conjoncture économique dans laquelle nous exerçons nos activités et du comportement de la concurrence.

Aux 31 décembre (en millions)

2018

2017

Prix de transaction minimal estimatif affecté aux obligations de prestation résiduelles non remplies, ou remplies partiellement, à comptabiliser dans les produits d'une période ultérieure^{1,2}

Au cours de la période de 12 mois se clôturant un an après	2 306 \$	2 075 \$
Au cours de la période de 12 mois se clôturant deux ans après	933	856
Par la suite	24	24
	3 263 \$	2 955 \$

1 Exclut les montants de la contrepartie variable limitée, les montants découlant des contrats dont la durée initiale attendue ne dépasse pas un an ainsi que, comme le permet la mesure de simplification, les montants découlant de contrats qui ne sont pas touchés par les écarts temporaires en matière de comptabilisation des produits découlant de la répartition du prix de transaction, ou de contrats à l'égard desquels nous pourrions comptabiliser et facturer des produits dont le montant correspond directement à nos obligations de prestation remplies.

2 Les normes IFRS de l'IASB exigent une explication quant au moment où nous prévoyons comptabiliser dans les produits les montants présentés au titre du prix de transaction minimal estimatif affecté aux obligations de prestation résiduelles non remplies, ou remplies partiellement. Les montants estimatifs présentés reposent sur les modalités et échéances contractuelles. Les produits réels comptabilisés au titre du prix de transaction minimal, ainsi que le calendrier de comptabilisation connexe, différeront de ces estimations, en raison principalement de la fréquence des occasions où la durée réelle des contrats conclus avec des clients diffère de leur échéance contractuelle.

b) Débiteurs

(en millions)	Note	Au 31 décembre 2018	Au 31 décembre 2017	Au 1 ^{er} janvier 2017
Créances clients				
Chiffres présentés précédemment		1 263 \$	1 221 \$	1 217 \$
Montant transitoire	2 c)	-	(9)	(9)
Chiffres ajustés		1 263	1 212	1 208
Montants courus à recevoir – clients		175	143	131
Correction de valeur pour créances douteuses	4 b)	(53)	(43)	(54)
		1 385	1 312	1 285
Montants courus à recevoir – autres		215	302	177
		1 600 \$	1 614 \$	1 462 \$

c) Actifs sur contrat

Exercices clos les 31 décembre (en millions)	Note	2018	2017
Solde au début		1 303 \$	– \$
Montant transitoire	2 c)	–	1 205
Chiffres ajustés		1 303	1 205
Entrées nettes découlant des activités		1 455	1 270
Montants facturés au cours de la période et donc reclassés dans les débiteurs ¹		(1 284)	(1 166)
Variation de la correction de valeur pour perte de valeur, montant net	4 b)	(1)	(3)
Autres		2	(3)
Solde à la fin		1 475 \$	1 303 \$
À facturer, et donc reclassés dans les débiteurs au cours de :			
La période de 12 mois se clôturant un an après		1 017 \$	907
La période de 12 mois se clôturant deux ans après		444	385
Par la suite		14	11
Solde à la fin		1 475 \$	1 303 \$
Rapprochement des actifs sur contrat présentés dans les états consolidés de la situation financière – tranche courante			
Actifs sur contrat – montant brut		1 017 \$	907 \$
Reclassement des passifs sur contrat, dans le cas des contrats dont les actifs sur contrat sont inférieurs aux passifs sur contrat	24	(3)	(4)
Reclassement des passifs sur contrat, dans le cas des contrats dont les passifs sur contrat sont inférieurs aux actifs sur contrat	24	(154)	(146)
		860 \$	757 \$

1 Pour l'exercice clos le 31 décembre 2018, les montants facturés à l'égard de notre secteur des services mobiles et reclassés dans les débiteurs se sont chiffrés à 1 180 \$ (2017 – 1 060 \$).

7

Autres produits d'exploitation

Exercices clos les 31 décembre (en millions)	Note	2018	2017
Aide publique, incluant l'amortissement du compte de report		23 \$	32 \$
Produits tirés des placements, profit (perte) à la cession d'actifs et autres	21	230	45
Variations des provisions et du montant couru à recevoir au titre d'un regroupement d'entreprises		17	26
Produits d'intérêts	21 c)	3	–
		273 \$	103 \$

Nous avons reçu de l'aide publique, selon la définition des normes IFRS de l'IASB, d'un certain nombre de sources et nous incluons ces montants reçus dans les autres produits d'exploitation. Nous comptabilisons ces montants au fur et à mesure que les services subventionnés sont fournis ou que les coûts subventionnés sont engagés.

Subventions du CRTC

Les coûts engagés par les entreprises de services locaux pour fournir les services téléphoniques résidentiels de base du niveau requis par le CRTC dans les zones de desserte à coût élevé sont supérieurs aux montants que le CRTC leur permet de facturer pour ce niveau de service. Afin d'améliorer la situation, le CRTC transfère dans un fonds central tous les paiements de contribution qu'il a perçus auprès de tous les fournisseurs canadiens

de services de télécommunications enregistrés (y compris les fournisseurs de services de transmission de la voix, de transmission de données et de services mobiles), qui sont ensuite versés aux entreprises de services locaux titulaires à titre de subventions pour neutraliser en partie le prix coûtant des services téléphoniques résidentiels de base dans les zones de desserte à coût élevé ne faisant pas l'objet d'une abstention. Les décaissements au titre des subventions sont fondés sur une réclamation de subvention totale calculée sous forme de taux par ligne d'accès au réseau et par tranche de tarification. Pour l'exercice clos le 31 décembre 2018, les montants que nous avons reçus au titre des subventions se sont élevés à 18 millions de dollars (2017 – 19 millions de dollars).

À l'heure actuelle, le CRTC détermine, à l'échelle nationale, la contribution annuelle totale nécessaire pour payer les subventions et perçoit ensuite les paiements de contribution auprès des fournisseurs canadiens de services de télécommunications, calculés en pourcentage de leurs revenus de services de télécommunications selon la définition du CRTC. Le taux de contribution final pour 2018 était de 0,54 % et le taux provisoire pour 2019 a été fixé à 0,60 %.

Gouvernement du Québec

Les salaires pour les emplois situés dans la province de Québec, principalement dans le secteur de la technologie de l'information, sont admissibles à des crédits d'impôt. À cet égard, pour l'exercice clos le 31 décembre 2018, nous avons comptabilisé un montant de 4 millions de dollars (2017 – 7 millions de dollars).

8

Charge au titre des avantages du personnel

Exercices clos les 31 décembre (en millions)	Note	2018	2017
			(chiffres ajustés – note 2 c)
Charge au titre des avantages du personnel – montant brut			
Salaires		2 800 \$	2 594 \$
Rémunération fondée sur des actions	14	136	128
Régimes de retraite – à prestations définies	15 b)	95	82
Régimes de retraite – à cotisations définies	15 f)	88	88
Coûts de restructuration	16 a)	126	26
Autres		163	156
		3 408	3 074
Coûts internes de la main-d'œuvre comptabilisés à l'actif, montant net			
Coûts d'acquisition du contrat	20		
Comptabilisés à l'actif		(55)	(47)
Amortis		45	48
Coûts liés à l'exécution du contrat	20		
Comptabilisés à l'actif		(3)	(4)
Amortis		3	2
Immobilisations corporelles		(332)	(321)
Immobilisations incorporelles amortissables		(170)	(158)
		(512)	(480)
		2 896 \$	2 594 \$

9

Coûts de financement

Exercices clos les 31 décembre (en millions)	Note	2018	2017
Charges d'intérêts			
Intérêts sur la dette à long terme		598 \$	561 \$
Intérêts sur les emprunts à court terme et autres		6	5
Désactualisation de provisions	25	21	13
Prime au titre du remboursement par anticipation de la dette à long terme	26 b)	34	–
		659	579
Intérêts des régimes à prestations définies du personnel, montant net			
	15 b), g)	17	6
Opérations de change			
		(6)	(5)
		670	580
Produits d'intérêts			
		(9)	(7)
		661 \$	573 \$

10

Impôt sur le résultat

a) Composition des charges et rapprochement des taux

Exercices clos les 31 décembre (en millions)	2018	2017
		(chiffres ajustés – note 2 c)
Charge d'impôt exigible		
Pour la période de présentation de l'information financière considérée	483 \$	205 \$
Ajustements comptabilisés dans la période considérée au titre de l'impôt sur le résultat de périodes antérieures	(5)	(82)
	478	123
Charge (économie) d'impôt différé		
Survenant à la naissance et à la résorption des différences temporaires	75	361
Réévaluation du passif d'impôt différé pour refléter les taux d'imposition	–	28
Ajustements comptabilisés dans la période considérée au titre de l'impôt sur le résultat de périodes antérieures	(1)	78
	74	467
	552 \$	590 \$

Notre charge d'impôt et notre taux d'imposition effectif diffèrent de ceux obtenus par l'application des taux prévus par la loi en raison des éléments suivants :

Exercices clos les 31 décembre (en millions de dollars)	2018	2017
		(chiffres ajustés – note 2 c)
Impôt sur le résultat calculé aux taux prévus par la loi	586 \$ 27,0 %	578 \$ 26,7 %
Réévaluation du passif d'impôt différé pour refléter les taux d'imposition futurs	– –	28 1,3
Ajustements comptabilisés dans la période considérée au titre de l'impôt sur le résultat de périodes antérieures	(6) (0,3)	(4) (0,2)
Autres	(28) (1,3)	(12) (0,6)
Charge d'impôt sur le résultat présentée dans les états consolidés du résultat net et du résultat global	552 \$ 25,4 %	590 \$ 27,2 %

b) Différences temporaires

Nous avons recours à des estimations importantes relativement à la composition de notre passif d'impôt différé. Nos activités sont complexes,

et les interprétations, les règlements, les lois et la jurisprudence liés à l'impôt sur le résultat changent constamment. En conséquence, il y a généralement des questions fiscales à étudier.

Les différences temporaires constituant le montant net du passif d'impôt différé et les montants de l'impôt différé comptabilisés dans les états consolidés du résultat net et du résultat global et dans les états consolidés des variations des capitaux propres sont estimés ci-après.

(en millions)	Immobilisations corporelles et immobilisations incorporelles amortissables	Immobilisations incorporelles à durée d'utilité indéterminée	Actifs et passifs sur contrat	Montants nets au titre de la retraite et de la rémunération fondée sur des actions	Provisions actuellement non déductibles	Pertes pouvant être reportées ¹	Autres	Revenu tiré d'une société de personnes non attribué aux fins de l'impôt	Passif d'impôt différé, montant net
Au 1^{er} janvier 2017									
Chiffres présentés précédemment	870 \$	1 457 \$	– \$	(48)\$	(148)\$	(6)\$	(18)\$	(5)\$	2 102 \$
IFRS 15, <i>Produits des activités ordinaires tirés de contrats conclus avec des clients</i> – montant transitoire (note 2 c)	–	–	404	–	–	–	–	–	404
Chiffres ajustés ²	870	1 457	404	(48)	(148)	(6)	(18)	(5)	2 506
Charge d'impôt différé comptabilisée dans les éléments suivants :									
Bénéfice net (note 2 c)	348	84	37	(11)	8	(1)	(3)	5	467
Autres éléments du résultat global	–	–	–	(61)	–	–	4	–	(57)
Impôt différé directement imputé aux capitaux propres et autres	3	20	–	–	–	–	(3)	–	20
Au 31 décembre 2017³	1 221	1 561	441	(120)	(140)	(7)	(20)	–	2 936
Charge d'impôt différé comptabilisée dans les éléments suivants :									
Bénéfice net	14	78	55	(20)	(10)	1	(44)	–	74
Autres éléments du résultat global	–	–	–	119	–	–	(6)	–	113
Impôt différé directement imputé aux capitaux propres et autres	(2)	79	–	–	(54)	–	1	–	24
Au 31 décembre 2018⁴	1 233 \$	1 718 \$	496 \$	(21)\$	(204) \$	(6)\$	(69)\$	– \$	3 147 \$

1 Nous prévoyons être en mesure d'utiliser nos pertes autres qu'en capital avant qu'elles ne viennent à expiration.

2 Passif d'impôt différé de 2 511 \$, déduction faite de l'actif d'impôt différé de 5 \$ (inclus dans les autres actifs à long terme).

3 Passif d'impôt différé de 2 941 \$, déduction faite de l'actif d'impôt différé de 5 \$ (inclus dans les autres actifs à long terme).

4 Passif d'impôt différé de 3 152 \$, déduction faite de l'actif d'impôt différé de 5 \$ (inclus dans les autres actifs à long terme).

Les normes IFRS de l'IASB exigent de fournir séparément le montant des différences temporaires découlant de l'excédent de la valeur comptable de participations dans des filiales et des sociétés de personnes par rapport à leur valeur fiscale, pour lesquelles aucun passif d'impôt différé n'a été comptabilisé, parce que la société mère est en mesure de contrôler le moment de la résorption des différences temporaires et qu'il est probable que ces différences ne se résorberont pas dans un avenir prévisible. Dans notre cas précis, cela s'applique à notre participation dans des filiales canadiennes et dans des sociétés de personnes canadiennes. Nous ne sommes pas tenus de comptabiliser ce passif d'impôt différé puisque nous sommes en mesure de contrôler le moment de la résorption des différences temporaires et la manière dont celle-ci sera effectuée, différences qui ne devraient pas être exigibles à l'impôt, et qu'il est probable que ces différences ne se résorberont pas dans un avenir prévisible. Nous sommes en mesure de contrôler le moment et la méthode de la résorption des différences temporaires concernant nos filiales étrangères, et il est probable que de telles différences ne se résorberont pas dans un avenir prévisible.

c) Autres

Nous avons des pertes en capital nettes et ces pertes peuvent uniquement être portées en diminution des gains en capital imposables réalisés. Nous prévoyons inclure un report de perte en capital prospectif d'un montant net de néant (2017 – néant) dans nos déclarations de revenus canadiennes. Au cours de l'exercice clos le 31 décembre 2018, nous avons comptabilisé une économie de néant (2017 – 4 millions de dollars) au titre des pertes en capital nettes.

Nous exerçons des activités de recherche et développement qui sont admissibles à des crédits d'impôt à l'investissement. Au cours de l'exercice clos le 31 décembre 2018, nous avons inscrit des crédits d'impôt à l'investissement de 10 millions de dollars (2017 – 12 millions de dollars). De ce montant, une tranche de 6 millions de dollars (2017 – 7 millions de dollars) a été comptabilisée en réduction des immobilisations corporelles et incorporelles, et le reste, en réduction des biens et des services achetés.

11

Autres éléments du résultat global

(en millions)	Éléments qui peuvent être ultérieurement reclassés en résultat						Écart de change cumulé	Élément qui ne sera jamais reclassé en résultat	Cumul des autres éléments du résultat global	Réévaluations des régimes à prestations définies du personnel	Autres éléments du résultat global
	Variation de la juste valeur latente des dérivés désignés à titre de couvertures de flux de trésorerie au cours de la période considérée (note 4 f)										
	Dérivés utilisés pour gérer le risque de change			Dérivés utilisés pour gérer les autres risques de marché							
Profits (pertes) survenu(e)s	(Profits) pertes de périodes antérieures transféré(e)s en résultat net	Total	Profits (pertes) survenu(e)s	(Profits) pertes de périodes antérieures transféré(e)s en résultat net	Total						
Solde cumulé au 1 ^{er} janvier 2017											
Chiffres présentés précédemment			(22)\$			2 \$	(20)\$	48 \$	16 \$	44 \$	
IFRS 9, <i>Instruments financiers</i> – montant transitoire (note 2 a)			–			–	–	–	(3)	(3)	
Chiffres ajustés			(22)			2	(20)	48	13	41	
Autres éléments du résultat global											
Montant	(132)\$	151 \$	19	24 \$	(17)\$	7	26	5	(14)	17	(234)\$ (217)\$
Impôt sur le résultat	(21)\$	27 \$	6	6 \$	(5)\$	1	7	–	(2)	5	(62) (57)
Montant net			13			6	19	5	(12)	12	(172)\$ (160)\$
Solde cumulé au 31 décembre 2017			(9)\$			8 \$	(1)\$	53 \$	1 \$	53 \$	
Solde cumulé au 1 ^{er} janvier 2018											
Chiffres présentés précédemment			(9)\$			8 \$	(1)\$	53 \$	5 \$	57 \$	
IFRS 9, <i>Instruments financiers</i> – montant transitoire (note 2 a)			–			–	–	–	(4)	(4)	
Chiffres ajustés			(9)			8	(1)	53	1	53	
Autres éléments du résultat global											
Montant	233 \$	(247)\$	(14)	(8)\$	(2)\$	(10)	(24)	(30)	(1)	(55)	452 \$ 397 \$
Impôt sur le résultat	40 \$	(44)\$	(4)	(2)\$	– \$	(2)	(6)	–	–	(6)	119 113
Montant net			(10)			(8)	(18)	(30)	(1)	(49)	333 \$ 284 \$
Solde cumulé au 31 décembre 2018			(19)\$			– \$	(19)\$	23 \$	– \$	4 \$	
Éléments attribuables :											
Aux actions ordinaires										12 \$	
Aux participations ne donnant pas le contrôle										(8)	
										4 \$	

12 Montants par action

Le bénéfice net de base par action ordinaire est calculé au moyen de la division du bénéfice net attribuable aux actions ordinaires par le nombre moyen pondéré total d'actions ordinaires en circulation au cours de la période. Le bénéfice net dilué par action ordinaire est calculé pour tenir compte des attributions d'options sur actions et des unités d'actions restreintes.

Le tableau ci-dessous présente le rapprochement des dénominateurs entrant dans le calcul du bénéfice par action de base et du bénéfice par action dilué. Le bénéfice net est égal au bénéfice net dilué pour toutes les périodes présentées.

Exercices clos les 31 décembre (en millions)	2018	2017
Nombre moyen pondéré total de base d'actions ordinaires en circulation	597	593
Effet des titres dilutifs		
Attributions d'options sur actions	-	-
Nombre moyen pondéré total dilué d'actions ordinaires en circulation	597	593

Pour les exercices clos les 31 décembre 2018 et 2017, aucune attribution d'options sur actions de TELUS Corporation en circulation n'a été exclue du calcul du bénéfice net dilué par action ordinaire.

13 Dividendes par action

a) Dividendes déclarés

Exercices clos les 31 décembre
(en millions, sauf les montants par action)

Dividendes sur actions ordinaires	Déclarés		Versés aux actionnaires le	2018		Déclarés		Versés aux actionnaires le	2017	
	En date du	Par action		Total	En date du	Par action	Total			
Dividende du premier trimestre	9 mars 2018	0,5050 \$	2 avril 2018	299 \$	10 mars 2017	0,4800 \$	3 avril 2017	283 \$		
Dividende du deuxième trimestre	8 juin 2018	0,5250	3 juillet 2018	315	9 juin 2017	0,4925	4 juillet 2017	293		
Dividende du troisième trimestre	10 septembre 2018	0,5250	1 ^{er} octobre 2018	313	8 septembre 2017	0,4925	2 octobre 2017	292		
Dividende du quatrième trimestre	10 décembre 2018	0,5450	2 janvier 2019	326	11 décembre 2017	0,5050	2 janvier 2018	299		
		2,1000 \$		1 253 \$		1,9700 \$		1 167 \$		

Le 13 février 2019, le conseil d'administration a déclaré un dividende trimestriel de 0,5450 \$ par action sur nos actions ordinaires émises et en circulation; ce dividende est payable le 1^{er} avril 2019 aux actionnaires inscrits à la fermeture des bureaux le 11 mars 2019. Le montant final du paiement des dividendes est tributaire du nombre d'actions ordinaires émises et en circulation à la fermeture des bureaux le 11 mars 2019.

b) Régime de réinvestissement des dividendes et d'actionariat des employés

Nous avons un régime de réinvestissement des dividendes et d'actionariat des employés dans le cadre duquel les détenteurs d'actions ordinaires admissibles peuvent acquérir des actions ordinaires supplémentaires en réinvestissant les dividendes et en effectuant des paiements additionnels facultatifs en trésorerie au fiduciaire. En ce qui a trait aux actions dont des détenteurs admissibles ont choisi de participer au régime, les dividendes sur actions ordinaires déclarés au cours de l'exercice clos le 31 décembre 2018 d'un montant de 54 millions de dollars (2017 – 58 millions de dollars) devaient être réinvestis dans des actions ordinaires que le fiduciaire a acquises à même le capital autorisé, sans escompte applicable.

14

Rémunération fondée sur des actions

a) Éléments de la rémunération fondée sur des actions

La charge au titre des avantages du personnel figurant dans les états consolidés du résultat net et du résultat global ainsi que dans les tableaux consolidés des flux de trésorerie comprend les montants de la rémunération fondée sur des actions suivants :

Exercices clos les 31 décembre (en millions)

		2018			2017		
Note	Charge au titre des avantages du personnel	Sorties de trésorerie liées aux activités d'exploitation connexes	Ajustement au tableau des flux de trésorerie	Charge au titre des avantages du personnel	Sorties de trésorerie liées aux activités d'exploitation connexes	Ajustement au tableau des flux de trésorerie	
Unités d'actions restreintes	b)	99 \$	(98)\$	1 \$	83 \$	(67)\$	16 \$
Régime d'actionariat des employés	c)	37	(37)	-	37	(37)	-
Attributions d'options sur actions	d)	5	-	5	1	-	1
		141 \$	(135)\$	6 \$	121 \$	(104)\$	17 \$

Pour l'exercice clos le 31 décembre 2018, les sorties de trésorerie liées aux activités d'exploitation connexes en ce qui a trait aux unités d'actions restreintes sont présentées déduction faite des entrées de trésorerie découlant des contrats à terme d'actions réglés en trésorerie de 9 millions de dollars (2017 – 14 millions de dollars). Pour l'exercice clos le 31 décembre 2018, l'économie d'impôt sur le résultat découlant de la rémunération fondée sur des actions s'est établie à 37 millions de dollars (2017 – 32 millions de dollars).

b) Unités d'actions restreintes

Généralités

Nous utilisons des unités d'actions restreintes comme un mode de rétention et de rémunération au rendement. Chaque unité d'action restreinte est de valeur nominale égale à une action de participation, et donne normalement droit aux dividendes auxquels cette unité donnerait lieu si elle était effectivement une action de participation émise et en circulation. Les dividendes théoriques sont inscrits à titre d'émissions d'unités d'actions restreintes supplémentaires au cours de la durée de vie de l'unité en question. En raison du mécanisme des dividendes théoriques, la juste valeur à la date d'attribution des unités d'actions restreintes est égale à la juste valeur de marché des actions de participation correspondantes à la date d'attribution. Les unités d'actions restreintes deviennent généralement payables lorsque les droits sont acquis et la période d'acquisition habituelle des droits est de 33 mois (la durée

de service requise). La méthode d'acquisition de ces droits (en bloc ou graduelle) est déterminée à la date d'attribution ou avant cette date; la plupart des unités d'actions restreintes en circulation comportent des droits d'acquisition en bloc. Le passif connexe est normalement réglé en trésorerie.

Unités d'actions restreintes de TELUS Corporation

Nous octroyons également des unités d'actions restreintes qui offrent essentiellement les mêmes caractéristiques que nos unités d'actions restreintes générales, mais qui procurent un dividende variable (de 0 % à 200 %) qui est tributaire de la réalisation d'une condition de performance liée au nombre total de connexions d'abonnés (d'une pondération de 25 %) et du rendement total pour l'actionnaire en ce qui a trait aux actions ordinaires par rapport à celui d'un groupe mondial de sociétés de télécommunications analogues (d'une pondération de 75 %). La juste valeur à la date d'attribution du sous-ensemble nominal de nos unités d'actions restreintes assujetties à la condition de performance liée au nombre total de connexions d'abonnés est égale à la juste valeur de marché des actions ordinaires correspondantes à la date d'attribution. Par conséquent, le sous-ensemble nominal a été inclus dans la présentation de nos unités d'actions restreintes uniquement assujetties à une condition de service. L'estimation récurrente, qui reflète un dividende variable, de la juste valeur du sous-ensemble nominal de nos unités d'actions restreintes assujetties à une condition de performance liée au rendement total pour l'actionnaire est déterminée au moyen du modèle de simulation de Monte Carlo.

Le tableau suivant présente un sommaire des unités d'actions restreintes de TELUS Corporation en circulation dont les droits n'étaient pas acquis.

Nombre d'unités d'actions restreintes dont les droits n'étaient pas acquis aux 31 décembre	2018	2017
Unités d'actions restreintes non assujetties à une condition de performance liée au marché		
Unités d'actions restreintes uniquement assujetties à une condition de service	3 037 881	3 327 464
Sous-ensemble nominal touché par la condition de performance liée au nombre total de connexions d'abonnés	155 639	154 452
	3 193 520	3 481 916
Unités d'actions restreintes assujetties à une condition de performance liée au marché		
Sous-ensemble nominal touché par la condition de performance liée au rendement total pour l'actionnaire	466 917	463 357
	3 660 437	3 945 273

Le tableau suivant présente un sommaire des mouvements relatifs aux unités d'actions restreintes de TELUS Corporation non assujetties à une condition de performance liée au marché.

Exercices clos les 31 décembre	2018			2017		
	Nombre d'unités d'actions restreintes ¹		Juste valeur moyenne pondérée à la date d'attribution	Nombre d'unités d'actions restreintes ¹		Juste valeur moyenne pondérée à la date d'attribution
	Droits non acquis	Droits acquis		Droits non acquis	Droits acquis	
En circulation, au début						
Droits non acquis	3 481 916	–	41,87 \$	3 390 979	–	41,71 \$
Droits acquis	–	32 848	41,00 \$	–	29 108	38,09 \$
Émises						
Attribution initiale	1 769 092	–	45,72 \$	1 825 688	–	43,56 \$
Au lieu de dividendes	208 503	359	46,32 \$	206 715	455	43,98 \$
Droits acquis	(1 963 722)	1 963 722	40,34 \$	(1 766 680)	1 766 680	43,73 \$
Réglées en trésorerie	–	(1 933 546)	40,08 \$	–	(1 698 008)	43,63 \$
Frappées de déchéance ou annulées	(302 269)	–	43,16 \$	(174 786)	(65 387)	42,88 \$
En circulation, à la fin						
Droits non acquis	3 193 520	–	44,85 \$	3 481 916	–	41,87 \$
Droits acquis	–	63 383	44,89 \$	–	32 848	41,00 \$

1 Compte non tenu du sous-ensemble nominal d'unités d'actions restreintes assujetties à la condition de performance liée au rendement total pour l'actionnaire.

En ce qui a trait à certaines émissions d'unités d'actions restreintes de TELUS Corporation, nous avons conclu des contrats à terme d'actions réglés en trésorerie, qui fixent notre coût; ces renseignements ainsi que le calendrier des unités d'actions restreintes de TELUS Corporation en circulation au 31 décembre 2018 dont les droits n'étaient pas acquis sont présentés dans le tableau suivant.

Acquisition des droits au cours des exercices se clôturant les 31 décembre	Nombre d'unités d'actions restreintes à coût fixe	Coût fixe par unité d'action restreinte	Nombre d'unités d'actions restreintes à coût variable	Nombre total d'unités d'actions restreintes dont les droits ne sont pas acquis ¹
2019	1 439 418	45,53 \$	219 443	1 658 861
2020	1 369 272	48,71 \$	369 734	1 739 006
	2 808 690		589 177	3 397 867

1 Compte non tenu du sous-ensemble nominal d'unités d'actions restreintes assujetties à la condition de performance liée au rendement total pour l'actionnaire dont les droits seront acquis au cours de l'exercice se clôturant le 31 décembre 2019.

Unités d'actions restreintes de TELUS International (Cda) Inc.

Nous octroyons également des unités d'actions restreintes qui présentent essentiellement les mêmes caractéristiques que les unités d'actions restreintes de TELUS Corporation, mais qui procurent un dividende variable (de 0 % à 150 %) qui est tributaire de la réalisation des conditions de performance financière et des conditions de performance en matière de qualité du service non liées au marché de TELUS International (Cda) Inc.

Le tableau suivant présente un sommaire des mouvements relatifs aux unités d'actions restreintes de TELUS International (Cda) Inc.

Exercices clos les 31 décembre	2018								2017		
	Libellées en dollars américains		Libellées en dollars canadiens		Libellées en dollars américains		Libellées en dollars canadiens				
	Nombre d'unités d'actions restreintes	Juste valeur moyenne pondérée à la date d'attribution	Nombre d'unités d'actions restreintes	Juste valeur moyenne pondérée à la date d'attribution	Nombre d'unités d'actions restreintes		Juste valeur moyenne pondérée à la date d'attribution	Nombre d'unités d'actions restreintes	Juste valeur moyenne pondérée à la date d'attribution		
					Droits non acquis	Droits acquis					
En circulation, au début											
Droits non acquis	374 786	24,45 \$ US	-	-\$	163 785	-	21,90 \$ US	-	-\$		
Droits acquis	-	-\$ US	32 299	21,36 \$	-	-	-\$ US	32 299	21,36 \$		
Émises – attribution initiale	197 495	28,07 \$ US	-	-\$	213 768	-	26,40 \$ US	-	-\$		
Droits acquis	-	-\$ US	-	-\$	(208)	208	24,10 \$ US	-	-\$		
Exercées	-	-\$ US	-	-\$	-	(208)	24,10 \$ US	-	-\$		
Frappées de déchéance ou annulées	(10 569)	26,28 \$ US	-	-\$	(2 559)	-	24,10 \$ US	-	-\$		
En circulation, à la fin											
Droits non acquis	561 712	25,68 \$ US	-	-\$	374 786	-	24,45 \$ US	-	-\$		
Droits acquis	-	-\$ US	32 299	21,36 \$	-	-	-\$ US	32 299	21,36 \$		

c) Régime d'actionariat des employés

Nous avons un régime d'actionariat des employés qui permet aux employés admissibles allant jusqu'à une certaine catégorie d'emploi d'acheter nos actions ordinaires au moyen de retenues sur la paie régulières. En ce qui a trait aux actions ordinaires détenues dans le cadre du régime d'actionariat des employés, les dividendes sur actions ordinaires déclarés au cours de l'exercice clos le 31 décembre 2018, d'un montant de 34 millions de dollars (2017 – 31 millions de dollars), devaient être réinvestis dans des actions ordinaires que le fiduciaire a acquises à même le capital autorisé, sans escompte applicable.

d) Attributions d'options sur actions**Généralités**

Nous utilisons des attributions d'options sur actions comme un mode de rétention et de rémunération au rendement. Nous appliquons la méthode de la juste valeur pour comptabiliser les attributions de rémunérations fondées sur des actions à nos dirigeants et autres employés. La période d'acquisition des droits au titre des attributions d'options sur actions est habituellement de trois ans (la durée de service requise). La méthode d'acquisition de ces droits (en bloc ou graduelle) est déterminée à la date d'attribution ou avant cette date; toutes les attributions d'options sur actions octroyées après 2004 sont des attributions comportant des droits d'acquisition en bloc.

La juste valeur moyenne pondérée des attributions d'options sur actions est calculée à l'aide du modèle d'évaluation des options de Black et Scholes (modèle analytique). Le taux d'intérêt sans risque utilisé pour déterminer la juste valeur des attributions d'options sur actions est basé

sur une courbe des taux du gouvernement du Canada qui a cours au moment de l'attribution. La durée de vie prévue des attributions d'options sur actions est fondée sur nos données historiques relatives à l'exercice de l'attribution d'options sur actions. De même, la volatilité attendue tient compte de la volatilité historique du prix de nos actions ordinaires pour les options sur actions de TELUS Corporation et de la volatilité historique moyenne du prix des actions de sociétés analogues pour les options sur actions de TELUS International (Cda) Inc. Le taux de rendement représente le dividende annualisé ayant cours au moment de l'attribution, divisé par le prix d'exercice de l'attribution d'options sur actions. Les dividendes ne sont pas versés sur des attributions d'options sur actions non exercées et ne peuvent faire l'objet d'acquisition de droits.

Options sur actions de TELUS Corporation

Des employés peuvent recevoir des options leur permettant d'acheter des actions ordinaires, à un prix d'exercice correspondant à la juste valeur de marché des actions au moment de l'attribution. Les attributions d'options sur actions octroyées dans le cadre du régime peuvent être exercées au cours de périodes définies ne dépassant pas sept ans à compter du moment de l'attribution. Aucune option sur actions n'a été attribuée pour les exercices 2018 et 2017.

Ces attributions d'options comportent une option de règlement en capitaux propres net. Le titulaire d'options ne dispose pas du choix d'exercer l'option de règlement en capitaux propres net; il nous revient de choisir si l'exercice d'une attribution d'options sur actions est réglé comme une option sur actions ou au moyen de l'option de règlement en capitaux propres net.

Le tableau suivant présente un sommaire de l'évolution du régime d'options sur actions de TELUS Corporation.

Exercices clos les 31 décembre	2018		2017	
	Nombre d'options sur actions	Prix moyen pondéré des options sur actions	Nombre d'options sur actions	Prix moyen pondéré des options sur actions
En circulation, au début	740 471	26,99 \$	1 417 693	24,49 \$
Exercées ¹	(402 528)	25,26 \$	(652 926)	21,90 \$
Frappées de déchéance	(2 046)	29,19 \$	(3 908)	27,56 \$
Expirées	(9 733)	23,24 \$	(20 388)	16,31 \$
En circulation, à la fin ²	326 164	29,22 \$	740 471	26,99 \$

1 La valeur intrinsèque totale des attributions d'options sur actions exercées pour l'exercice clos le 31 décembre 2018 se chiffrait à 8 millions de dollars (2017 – 15 millions de dollars), reflétant un prix moyen pondéré aux dates d'exercice de 46,04 \$ par action (2017 – 44,63 \$ par action). L'écart entre le nombre d'options sur actions exercées et le nombre d'actions ordinaires émises (tel qu'il est reflété dans les états consolidés des variations des capitaux propres) découle de notre choix de régler les exercices d'attributions d'options sur actions au moyen de l'option de règlement en capitaux propres net.

2 Les droits de toutes les options sur actions en circulation de TELUS Corporation sont entièrement acquis, leur prix s'établit entre 28,56 \$ et 31,69 \$ par action et leur durée de vie contractuelle résiduelle moyenne pondérée est de 0,4 an.

Options sur actions de TELUS International (Cda) Inc.

Des employés peuvent recevoir des options sur actions de participation (régées en instruments de capitaux propres) leur permettant d'acheter des actions ordinaires de TELUS International (Cda) Inc., à un prix correspondant à, ou équivalant à un multiple de la juste valeur de marché des actions au moment de l'attribution, et/ou des options sur actions fictives (régées en trésorerie) qui leur permettent d'être exposés à une appréciation du prix des actions ordinaires de TELUS International (Cda) Inc.

Les attributions d'options sur actions octroyées dans le cadre du régime peuvent être exercées au cours de périodes définies ne dépassant pas dix ans à compter du moment de l'attribution. Toutes les attributions d'options sur actions de participation et la plupart des attributions d'options sur actions procurent un dividende variable (de 0 % à 100 %) qui est tributaire de la réalisation des conditions de performance financière et des conditions de performance en matière de qualité du service non liées au marché de TELUS International (Cda) Inc.

Le tableau suivant présente un sommaire des mouvements relatifs au régime d'options sur actions de TELUS International (Cda) Inc.

Exercices clos les 31 décembre	2018				2017			
	Libellées en dollars américains		Libellées en dollars canadiens		Libellées en dollars américains		Libellées en dollars canadiens	
	Nombre d'options sur actions	Prix moyen pondéré des options sur actions ¹	Nombre d'options sur actions	Prix des options sur actions ²	Nombre d'options sur actions	Prix moyen pondéré des options sur actions ¹	Nombre d'options sur actions	Prix des options sur actions ²
En circulation, au début	748 626	30,12 \$ US	53 832	21,36 \$	573 354	30,86 \$ US	53 832	21,36 \$
Attribuées	111 281	27,81 \$ US	–	– \$	175 272	27,70 \$ US	–	– \$
Frappées de déchéance	(1 172)	27,70 \$ US	–	– \$	–	– \$ US	–	– \$
En circulation, à la fin	858 735	29,83 \$ US	53 832	21,36 \$	748 626	30,12 \$ US	53 832	21,36 \$

1 La fourchette de prix des options sur actions s'établit entre 21,90 \$ US et 40,26 \$ US par action de participation de TELUS International (Cda) Inc. et la durée de vie contractuelle résiduelle moyenne pondérée est de 8,4 ans.

2 La durée de vie contractuelle résiduelle moyenne pondérée est de 7,5 ans.

15 Avantages du personnel futurs

Nous avons divers régimes à prestations définies et à cotisations définies procurant des prestations de retraite, d'autres avantages de retraite ainsi que des avantages postérieurs à l'emploi à la plupart de nos employés. Aux 31 décembre 2018 et 2017, tous les régimes de retraite à prestations définies enregistrés n'étaient plus offerts à presque tous les nouveaux participants et la quasi-totalité des droits aux prestations étaient acquis. Les régimes d'avantages auxquels nos employés participent reflètent l'évolution de l'histoire de notre société.

Régime de retraite de TELUS Corporation

Les membres de la direction et les professionnels de l'Alberta qui sont entrés à notre service avant le 1^{er} janvier 2001 ainsi que certains salariés syndiqués qui sont entrés à notre service avant le 9 juin 2011 sont couverts par ce régime de retraite contributif à prestations définies, qui représente un peu plus de la moitié du total de nos obligations au titre des prestations définies constituées. Le régime comporte un compte de prestations complémentaires qui peut fournir une indexation à hauteur de 70 % de l'augmentation annuelle d'un indice des prix à la consommation donné. La rémunération ouvrant droit

à pension est déterminée en fonction de la moyenne des cinq meilleures années en matière de rémunération comprises dans la période de dix ans précédant le départ à la retraite.

Régime de retraite à l'intention des membres de la direction et des professionnels de TELUS Corporation

Ce régime de retraite à prestations définies qui, sous réserve de certaines exceptions limitées, a cessé d'admettre de nouveaux participants le 1^{er} janvier 2006 et qui compte pour environ un quart du total de notre obligation au titre des prestations définies constituées, offre des prestations de retraite selon un mode non contributif. Par ailleurs, les employés couverts peuvent annuellement, selon un mode contributif, augmenter ou rehausser les niveaux de prestations de retraite au-delà des prestations de base. Au niveau supérieur des prestations de retraite, le régime prévoit une indexation à 100 % de l'augmentation annuelle d'un indice des prix à la consommation donné, jusqu'à un maximum de 2 % par année. La rémunération ouvrant droit à pension est déterminée en fonction de la moyenne annualisée des 60 meilleurs mois consécutifs en matière de rémunération.

Régime de retraite à prestations définies de TELUS Québec

Le régime de retraite contributif à prestations définies, qui a cessé d'admettre de nouveaux participants le 14 avril 2009, couvre les employés non régis par une convention collective du Québec qui sont entrés à notre service avant le 1^{er} avril 2006, les employés autres que les employés de supervision qui étaient régis par une convention collective qui sont entrés à notre service avant le 6 septembre 2006 ainsi que certains autres salariés syndiqués. Le régime représente environ un dixième du total de notre obligation au titre des prestations définies constituées. Le régime ne prévoit aucune indexation, et la rémunération ouvrant droit à pension est déterminée en fonction de la moyenne des quatre meilleures années en matière de rémunération.

Régime de retraite de TELUS Edmonton

Ce régime de retraite contributif à prestations définies a cessé d'accueillir de nouveaux participants le 1^{er} janvier 1998. L'indexation prévue est de 60 % de l'augmentation annuelle d'un indice des prix à la consommation donné, et la rémunération ouvrant droit à pension est déterminée en fonction de la moyenne annualisée des 60 meilleurs mois consécutifs en matière de rémunération. Le régime représente moins de un dixième du total de notre obligation au titre des prestations définies constituées.

Autres régimes de retraite à prestations définies

En plus des régimes susmentionnés, nous avons des régimes de retraite complémentaires non enregistrés et non contributifs à prestations définies qui ont pour effet de maintenir les prestations de retraite gagnées une fois que les montants maximaux permis par les régimes enregistrés sont atteints. Comme il est courant avec les régimes non enregistrés de cette nature, ces régimes sont habituellement capitalisés seulement lorsque les prestations sont versées. Ces régimes représentent moins de 5 % du total de notre obligation au titre des prestations définies constituées.

Nous avons trois régimes de retraite contributifs à prestations définies non indexés qui proviennent d'une acquisition avant la fusion, et qui représentent moins de 1 % du total de notre obligation au titre des prestations définies constituées; ces régimes ont cessé d'accueillir de nouveaux participants en septembre 1989. Au cours de l'exercice clos le 31 décembre 2018, ces régimes ont été liquidés.

Régime de retraite des travailleurs des télécommunications

Certains salariés de la Colombie-Britannique sont couverts par un régime de retraite syndical à prestation cible, à coûts négociés. Nos cotisations sont déterminées en fonction des dispositions des conventions collectives négociées, la convention collective actuelle expire le 31 décembre 2021, et dépendent habituellement du revenu brut du salarié. Nous ne sommes pas tenus de garantir les prestations ou d'assurer la solvabilité du régime et nous ne sommes pas redevables envers le régime des obligations des autres employeurs participants. Pour les exercices clos les 31 décembre 2018 et 2017, nos cotisations constituaient une proportion importante des cotisations de l'employeur au régime de retraite syndical; de la même façon, une proportion importante des participants au régime étaient nos employés actifs et retraités.

Régime de retraite de la fonction publique de la Colombie-Britannique

Certains salariés de la Colombie-Britannique sont couverts par un régime de retraite de la fonction publique. Les cotisations sont déterminées en fonction des dispositions des conventions collectives négociées par la province de la Colombie-Britannique et dépendent habituellement du revenu brut du salarié.

Régimes de retraite à cotisations définies

Nous offrons trois régimes de retraite à cotisations définies, lesquels sont contributifs et constituent les régimes de retraite que nous parrainons qui sont offerts à nos salariés non syndiqués et à certains de nos salariés syndiqués. Le salarié participant peut généralement verser des cotisations annuelles aux régimes, à un taux allant de 3 % à 6 % de ses gains ouvrant droit à pension.

En règle générale, nous versons une cotisation équivalant à 100 % de celle du salarié, jusqu'à concurrence de 5 % de ses gains ouvrant droit à pension et nous versons une cotisation équivalant à 80 % de celle du salarié qui excède ce seuil. La participation à un régime de retraite à cotisations définies est généralement volontaire jusqu'à la troisième année d'entrée en service du salarié. Si les cotisations annuelles dépassent les montants maximaux permis, les montants excédentaires sont, dans certains cas, versés à un régime de retraite complémentaire non enregistré à cotisations définies.

Autres régimes à prestations définies

Les autres régimes à prestations définies, qui sont tous non contributifs, et non capitalisés aux 31 décembre 2018 et 2017, comprennent un régime de soins de santé à l'intention des salariés retraités et un régime d'assurance-vie qui ont cessé d'admettre de nouveaux participants le 1^{er} janvier 1997.

a) Régimes de retraite à prestations définies – aperçu de la situation de capitalisation

L'information concernant l'ensemble de nos régimes de retraite à prestations définies se résume comme suit :

Aux 31 décembre (en millions)	2018	2017
Valeur actualisée des obligations au titre des prestations définies		
Solde au début	9 419 \$	8 837 \$
Coût des services rendus au cours de l'exercice	108	100
Coût des services passés	1	(2)
Charges d'intérêts	318	331
Écart actuariel découlant des éléments suivants :		
Hypothèses démographiques	(62)	77
Hypothèses financières	(588)	526
Liquidations	(16)	–
Prestations versées	(457)	(450)
Solde à la fin	8 723	9 419
Actif des régimes		
Juste valeur au début	9 195	8 873
Rendement de l'actif des régimes		
Valeur notionnelle des produits d'intérêts sur l'actif des régimes au taux d'actualisation	306	330
Rendement réel de l'actif des régimes (inférieur) supérieur au taux d'actualisation	(51)	360
Liquidations	(16)	–
Cotisations		
Cotisations de l'employeur (note 15 d)	52	66
Cotisations des employés	20	22
Prestations versées	(457)	(450)
Frais administratifs	(6)	(6)
Juste valeur à la fin	9 043	9 195
Incidence du plafond relatif à l'actif des régimes		
Au début	(110)	(115)
Variation	(153)	5
À la fin	(263)	(110)
Juste valeur de l'actif des régimes à la fin de l'exercice, déduction faite du plafond relatif à l'actif des régimes	8 780	9 085
Situation de capitalisation – surplus (déficit) des régimes	57 \$	(334)\$

La date d'évaluation utilisée pour déterminer l'actif des régimes et les obligations au titre des prestations définies constituées est le 31 décembre.

b) Régimes de retraite à prestations définies – détails

Charge

Notre charge (économie) au titre des régimes de retraite à prestations définies s'établit comme suit :

Exercices clos les 31 décembre (en millions)	2018				2017			
Comptabilisée dans les éléments suivants :	Charge au titre des avantages du personnel (note 8)	Coûts de financement (note 9)	Autres éléments du résultat global (note 11)	Total	Charge au titre des avantages du personnel (note 8)	Coûts de financement (note 9)	Autres éléments du résultat global (note 11)	Total
Coût des services rendus au cours de l'exercice	88 \$	– \$	– \$	88 \$	78 \$	– \$	– \$	78 \$
Coûts des services passés	1	–	–	1	(2)	–	–	(2)
Intérêts nets; rendement de l'actif des régimes								
Charges d'intérêts découlant des obligations au titre des prestations définies constituées	–	318	–	318	–	331	–	331
Rendement de l'actif des régimes, y compris les produits d'intérêts ¹	–	(306)	51	(255)	–	(330)	(360)	(690)
Incidence des intérêts sur le plafond relatif à l'actif des régimes	–	4	–	4	–	4	–	4
	–	16	51	67	–	5	(360)	(355)
Frais administratifs	6	–	–	6	6	–	–	6
Réévaluations découlant des éléments suivants :								
Hypothèses démographiques	–	–	(62)	(62)	–	–	77	77
Hypothèses financières	–	–	(588)	(588)	–	–	526	526
	–	–	(650)	(650)	–	–	603	603
Variation de l'incidence de la limitation du montant net de l'actif au titre des prestations définies au plafond relatif à l'actif des régimes	–	–	149	149	–	–	(9)	(9)
	95 \$	16 \$	(450)\$	(339)\$	82 \$	5 \$	234 \$	321 \$

¹ Les produits d'intérêts sur la tranche attribuable à l'actif des régimes du montant net des intérêts des régimes à prestations définies du personnel inclus dans les coûts de financement tiennent compte d'un taux de rendement de l'actif des régimes équivalant au taux d'actualisation utilisé afin de déterminer les obligations au titre des prestations définies constituées.

Décomposition de la situation de capitalisation des régimes de retraite à prestations définies

L'obligation au titre des prestations définies constituées est la valeur actuarielle des prestations attribuées pour les services rendus par les employés à une date donnée. Notre décomposition des surplus et des déficits des régimes de retraite à prestations définies à la fin de l'exercice s'établit comme suit :

Aux 31 décembre (en millions)	2018				2017			
	Obligations au titre des prestations définies constituées	Actif des régimes	Différence (notes 20 et 27)	Position de solvabilité en vertu du RNPP ¹	Obligations au titre des prestations définies constituées	Actif des régimes	Différence (notes 20 et 27)	Position de solvabilité en vertu du RNPP ¹
Régimes de retraite où l'actif est supérieur à l'obligation au titre des prestations définies constituées	7 479 \$	7 982 \$	503 \$	360 \$	8 116 \$	8 272 \$	156 \$	451 \$
Régimes de retraite où l'obligation au titre des prestations définies constituées est supérieure à l'actif								
Capitalisés	1 038	798	(240)	(84)	1 099	813	(286)	(61)
Non capitalisés	206	–	(206)	s.o. ²	204	–	(204)	s.o. ²
	1 244	798	(446)	(84)	1 303	813	(490)	(61)
	8 723 \$	8 780 \$	57 \$	276 \$	9 419 \$	9 085 \$	(334)\$	390 \$
Obligations au titre des prestations définies constituées à payer aux :								
Membres actifs	1 960 \$				2 285 \$			
Membres différés	469				560			
Retraités	6 294				6 574			
	8 723 \$				9 419 \$			

1 Le Bureau du surintendant des institutions financières, en vertu du Règlement de 1985 sur les normes de prestation de pension (« RNPP ») (se reporter à la note 15 d), exige qu'une évaluation de la solvabilité soit effectuée sur une base périodique. Les positions réelles de solvabilité en vertu du RNPP sont déterminées en même temps que les rapports annuels aux fins de la capitalisation de mi-exercice préparés par les actuaires (se reporter à la note 15 d). Par conséquent, les positions de solvabilité en vertu du RNPP présentées dans le présent tableau aux 31 décembre 2018 et 2017 représentent des estimations intermédiaires et des estimations mises à jour, respectivement. Au 31 décembre 2017, l'estimation intermédiaire était un excédent net de 255 \$.

Au 31 décembre 2018, les estimations intermédiaires des ratios de solvabilité se situaient entre 94 % et 106 % (2017 – l'estimation mise à jour se situe entre 95 % et 108 %; l'estimation intermédiaire se situait entre 90 % et 105 %), et les estimations de la moyenne des ratios de solvabilité sur trois ans, ajustées tel qu'il est exigé par le RNPP, se situaient entre 95 % et 106 % (2017 – l'estimation mise à jour se situait entre 94 % et 105 %; l'estimation intermédiaire se situait entre 93 % et 104 %).

L'évaluation de la solvabilité utilise en fait la juste valeur (compte non tenu de toute incidence du plafond relatif à l'actif des régimes) des actifs des régimes de retraite à prestations définies capitalisés (ajustée pour tenir compte des charges théoriques liées à la liquidation) afin d'évaluer les actifs de solvabilité. Bien que les obligations au titre des prestations définies constituées et le passif de solvabilité soient calculés de façon similaire, les hypothèses utilisées pour chacun de ces calculs sont différentes, principalement en ce qui a trait à l'âge de départ à la retraite et aux taux d'actualisation, et le passif de solvabilité ne prend pas en compte les hypothèses sur les niveaux de rémunération futurs en raison de l'hypothèse requise selon laquelle chaque régime prendrait fin à la date d'évaluation. Par rapport aux estimations de l'âge de départ à la retraite fondées sur l'expérience aux fins de la détermination des obligations au titre des prestations définies constituées, l'âge minimum de départ à la retraite sans consentement requis utilisé aux fins de l'évaluation de la solvabilité pourrait donner lieu à un passif au titre des régimes plus élevé ou moins élevé, selon les dispositions de chaque régime. Les positions de solvabilité présentées dans le présent tableau reflètent des taux d'actualisation moyens pondérés combinés de 3,00 % (2017 – 3,00 %). Une diminution hypothétique de 25 points de base du taux d'actualisation moyen pondéré combiné entraînerait une diminution de 303 \$ de la position de solvabilité en vertu du RNPP au 31 décembre 2018 (2017 – 316 \$). Ces sensibilités sont hypothétiques, doivent être considérées avec circonspection, sont calculées sans autre modification des hypothèses et ne peuvent généralement pas faire l'objet d'une extrapolation, car les variations des montants ne sont pas nécessairement linéaires.

2 Les calculs des positions de solvabilité en vertu du RNPP ne sont pas exigés pour les trois régimes de retraite qui proviennent d'une acquisition avant la fusion et pour les régimes de retraite non enregistrés et non capitalisés.

Évaluation à la juste valeur

L'information concernant l'évaluation à la juste valeur de l'ensemble de notre actif des régimes de retraite à prestations définies se résume comme suit :

Aux 31 décembre (en millions)	Total		Évaluation à la juste valeur à la date de clôture au moyen des éléments suivants :			
	2018	2017	Cours relevés sur les marchés actifs pour des éléments identiques		Autres	
	2018	2017	2018	2017	2018	2017
Catégorie d'actifs						
Titres de capitaux propres						
Canadiens	1 048 \$	1 385 \$	821 \$	1 129 \$	227 \$	256 \$
Étrangers	1 943	1 867	581	853	1 362	1 014
Titres de créance						
Titres de créance émis par les gouvernements national, provinciaux ou locaux	1 494	1 512	1 369	1 389	125	123
Titres de créance de sociétés	1 243	1 208	–	–	1 243	1 208
Titres adossés à des actifs	30	31	–	–	30	31
Prêts hypothécaires commerciaux	1 631	1 659	–	–	1 631	1 659
Trésorerie, équivalents de trésorerie et autres	338	486	8	38	330	448
Biens immobiliers	1 316	1 047	–	–	1 316	1 047
	9 043	9 195	2 779 \$	3 409 \$	6 264 \$	5 786 \$
Incidence du plafond relatif à l'actif des régimes	(263)	(110)				
	8 780 \$	9 085 \$				

Au 31 décembre 2018, nous administrions des fiducies de retraite qui ne détenaient aucune action ordinaire de TELUS Corporation et qui détenaient des titres de créance de TELUS Corporation d'une juste valeur d'environ 2 millions de dollars (2017 – 3 millions de dollars) [se reporter à « *Placements autorisés et placements interdits* », à la note 15 c)]. Aux 31 décembre 2018 et 2017, nous ne louions pas de bien immobilier auprès des fiducies de retraite que nous administrions.

Versements de prestations futurs

Les versements de prestations futurs estimatifs découlant de nos régimes de retraite à prestations définies, calculés au 31 décembre 2018, s'établissent comme suit :

Exercices se clôturant les 31 décembre (en millions)

2019	455 \$
2020	460
2021	466
2022	472
2023	476
2024 à 2028	2 451

c) Stratégies et politiques en matière de placement des régimes

Notre principal objectif à l'égard des régimes de retraite à prestations définies consiste à assurer la sécurité du revenu de retraite et des autres avantages pour les participants et leurs bénéficiaires. Nous avons pour objectif secondaire de maximiser le taux de rendement à long terme de l'actif des régimes à prestations définies selon un niveau de risque acceptable pour nous.

Gestion du risque

Nous estimons que le risque absolu (c'est-à-dire le risque lié à l'augmentation des cotisations, à l'insuffisance des excédents des régimes et aux obligations non capitalisées) est plus important que le risque de rendement relatif. Par conséquent, la conception des régimes à prestations définies, la nature et l'échéance de l'obligation au titre des prestations définies et les caractéristiques des membres des régimes ont une incidence considérable sur les stratégies et les politiques en matière de placement. Nous gérons le risque en précisant quels types de placements sont autorisés et lesquels sont interdits, en établissant des stratégies de diversification et en déterminant des cibles en matière de répartition de l'actif.

Placements autorisés et placements interdits

Les types de placements qui sont autorisés et ceux qui sont interdits, de même que les lignes directrices et les limites qui les gouvernent, sont définis dans l'énoncé sur les politiques et procédures en matière de placement (l'« énoncé relatif aux placements ») de chaque régime; cet énoncé est passé en revue et approuvé annuellement par l'instance dirigeante désignée. Les lignes directrices et les limites sont de surcroît assujetties aux règles régissant les placements permis et les limites de prêt définies dans le Règlement de 1985 sur les normes de prestation de pension. Outre les placements traditionnels, l'énoncé relatif aux placements de chaque caisse peut autoriser l'utilisation d'instruments dérivés pour faciliter les opérations de placement et pour gérer le risque, à condition qu'aucune position vendeur ne soit prise, que les placements ne fassent pas appel à l'effet de levier et que les instruments dérivés ne contreviennent pas aux lignes directrices ni aux limites établies dans l'énoncé relatif aux placements. Il est interdit aux caisses gérées à l'interne et à l'externe d'investir directement dans nos titres et d'augmenter les placements bénéficiant d'une clause de droits acquis dans nos titres; de tels placements bénéficiant d'une clause de droits acquis ont été faits avant la fusion de BC TELECOM Inc. et de TELUS Corporation, les sociétés que nous avons remplacées.

Diversification

Notre stratégie à l'égard des placements en titres de capitaux propres consiste à assurer la diversification des titres, des secteurs de l'industrie et des régions géographiques représentés dans le portefeuille. Une part importante (de 20 % à 30 % de l'actif total des régimes) des placements des régimes en actions est consacrée aux actions étrangères dans le but de diversifier davantage l'actif

des régimes. Les titres de créance peuvent comprendre une part importante de créances hypothécaires, l'objectif étant d'améliorer les flux de trésorerie et d'avoir une portée plus vaste pour la gestion de la composante en obligations de l'actif des régimes. Les titres de créance peuvent aussi comprendre des obligations à rendement réel, ce qui procure une protection à l'égard de l'inflation, stratégie qui fait pendant à l'indexation au coût de la vie que comprennent certains régimes à prestations définies. Des placements immobiliers sont utilisés pour compléter la diversification de l'actif des régimes, protéger celui-ci contre la potentielle inflation à long terme et assurer un revenu de placement relativement stable.

Relation entre l'actif des régimes et les obligations au titre des prestations

Dans le but de diminuer les coûts à long terme que représentent nos régimes de retraite à prestations définies, nous prenons soin de ne pas faire concorder l'actif des régimes et les obligations au titre des prestations. Cette stratégie est mise en application par l'inclusion de placements en actions dans la composition de l'actif à long terme ainsi que de titres à revenu fixe et de créances hypothécaires dont les durées sont différentes de celles des obligations au titre des prestations.

Au 31 décembre 2018, l'échéance moyenne pondérée selon la valeur actualisée des flux de trésorerie estimatifs de l'obligation (durée) était de 13,0 ans (2017 – 13,9 ans) pour les régimes de retraite à prestations définies et de 6,4 ans (2017 – 6,8 ans) pour les autres régimes à prestations définies. Les problèmes de liquidités que cette stratégie de non-concordance des actifs des régimes et des obligations au titre des prestations pourraient entraîner sont enrayés par la grande diversification des placements (y compris la trésorerie et certains placements à court terme) ainsi que par les flux de trésorerie tirés des dividendes, des intérêts créditeurs et des loyers provenant de ces placements.

Répartition de l'actif

La répartition ciblée et la répartition réelle de l'actif de nos régimes de retraite à prestations définies se présentent comme suit :

Exercices clos les 31 décembre	Répartition cible pour	Pourcentage de l'actif des régimes à la fin de l'exercice	
	2019	2018	2017
Titres de capitaux propres	25 % à 55 %	33 %	35 %
Titres de créance	40 % à 75 %	52 %	53 %
Placements immobiliers	10 % à 30 %	15 %	12 %
Autres	0 % à 10 %	–	–
		100 %	100 %

d) Cotisations de l'employeur

La détermination des montants minimaux nécessaires au titre de la capitalisation pour la presque totalité de nos régimes de retraite à prestations définies enregistrés est régie par la *Loi de 1985 sur les normes de prestation de pension*. En plus de la capitalisation des coûts des services rendus au cours de l'exercice, cette loi exige que l'évaluation axée sur la continuité de l'exploitation et l'évaluation de la solvabilité soient effectuées sur une base périodique spécifiée.

- Tout excédent de l'actif du régime sur le passif du régime déterminé dans l'évaluation axée sur la continuité de l'exploitation réduit notre obligation de capitalisation minimale au titre des coûts des services rendus au cours de l'exercice, mais pourrait ne pas réduire l'obligation à un montant inférieur aux cotisations des employés. En général, l'évaluation axée sur la continuité de l'exploitation détermine l'excédent (le cas échéant) de l'actif d'un régime sur son passif, selon une méthode de répartition des prestations.
- À la date de ces états financiers consolidés, l'évaluation de la solvabilité exige, en général, que le passif de solvabilité moyen d'un régime, établi sur l'hypothèse qu'il est mis fin au régime à la date d'évaluation, qui est supérieur à son actif (le cas échéant) soit capitalisé, au minimum, en montants annuels égaux sur une période ne dépassant pas cinq ans. Ainsi, en ce qui a trait à la gestion du risque de capitalisation excédentaire des régimes, lequel résulte de l'évaluation de la solvabilité aux fins de la capitalisation

à l'aide de ratios de solvabilité moyens, notre capitalisation peut inclure la remise de lettres de crédit. Au 31 décembre 2018, des lettres de crédit non utilisées d'un montant de 174 millions de dollars (2017 – 188 millions de dollars) garantissaient certaines obligations au titre des régimes de retraite à prestations définies, y compris les régimes non enregistrés et non capitalisés.

Notre meilleure estimation concernant les cotisations de l'employeur de l'exercice 2019 à nos régimes à prestations définies s'établit à environ 36 millions de dollars pour les régimes de retraite à prestations définies. Cette estimation se fonde sur les évaluations annuelles aux fins de la capitalisation de mi-exercice 2018 préparées par des actuaires qui se sont servis des évaluations actuarielles du 31 décembre 2017. Les rapports aux fins de la capitalisation sont préparés en fonction des exercices des régimes de retraite, qui correspondent aux années civiles. Les prochaines évaluations annuelles aux fins de la capitalisation devraient être préparées vers la mi-exercice 2019.

e) Hypothèses

Comme le mentionne la note 1 b), la direction doit faire des estimations importantes quant aux hypothèses actuarielles et économiques qui sont employées pour déterminer les coûts des régimes de retraite à prestations définies, l'obligation au titre des prestations définies constituées et l'actif des régimes. Ces estimations importantes sont à long terme, ce qui est aussi le cas des avantages du personnel futurs.

Hypothèses démographiques

Pour déterminer la charge au titre des régimes de retraite à prestations définies comptabilisée en résultat net pour les exercices clos les 31 décembre 2018 et 2017, nous avons utilisé les tables de mortalité de l'Institut canadien des actuaires (CPM 2014).

Sensibilité des principales hypothèses

Le tableau suivant présente la sensibilité de nos principales hypothèses relativement à nos régimes de retraite à prestations définies.

Aux 31 décembre ou pour les exercices clos à cette date	2018		2017	
	Variation des obligations	Variation des charges	Variation des obligations	Variation des charges
Augmentation (diminution) (en millions)				
Sensibilité des principales hypothèses démographiques à l'égard d'une augmentation de un an ¹ de l'espérance de vie	242 \$	11 \$	270 \$	10 \$
Sensibilité des principales hypothèses financières à l'égard d'une diminution hypothétique de 25 points de base ¹ des taux suivants :				
Taux d'actualisation	292 \$	16 \$	337 \$	16 \$
Taux de croissance future de la rémunération	(27)\$	(3)\$	(34)\$	(3)\$

¹ Ces sensibilités sont hypothétiques et elles doivent être considérées avec circonspection. Les variations hypothétiques favorables à l'égard des hypothèses se traduisent par une diminution des montants, tandis que les variations hypothétiques défavorables à l'égard des hypothèses se traduisent par une augmentation des montants relativement à l'obligation et aux charges. Les variations des montants s'appuyant sur des fluctuations de un an ou de 25 points de base des hypothèses ne peuvent généralement faire l'objet d'une extrapolation étant donné que la relation entre la variation de l'hypothèse et celle des montants n'est pas nécessairement linéaire. De plus, dans ce tableau, les répercussions de la variation d'une hypothèse donnée à l'égard de la variation des obligations ou de la variation des charges sont calculées sans modification des autres hypothèses. En fait, les variations d'un facteur peuvent entraîner la variation d'autres facteurs (par exemple, une augmentation du taux d'actualisation peut entraîner des changements quant aux attentes à l'égard du taux des hausses futures de la rémunération), ce qui pourrait contribuer à amplifier ou à amoindrir la sensibilité.

f) Régimes à cotisations définies – charge

Le total des coûts des régimes de retraite à cotisations définies que nous comptabilisons se présente comme suit :

Exercices clos les 31 décembre (en millions)	2018	2017
Cotisations au régime de retraite syndical et au régime de retraite de la fonction publique	22 \$	23 \$
Autres régimes de retraite à cotisations définies	66	65
	88 \$	88 \$

Nous prévoyons que les cotisations de 2019 au régime de retraite syndical et au régime de retraite de la fonction publique seront d'environ 22 millions de dollars.

Hypothèses financières

Le taux d'actualisation, qui sert à déterminer les obligations au titre des prestations définies constituées d'un régime, se fonde sur le rendement de placements à long terme de qualité assortis de durées fixes et il est établi annuellement. Le taux des hausses futures au titre de la rémunération se fonde sur les politiques actuelles en matière d'avantages du personnel et sur les prévisions économiques.

Les importantes hypothèses actuarielles moyennes pondérées découlant de ces estimations et retenues pour évaluer notre obligation au titre des prestations définies constituées sont les suivantes :

	2018	2017
Taux d'actualisation ¹ utilisé pour déterminer les éléments suivants :		
Coûts nets des prestations pour les exercices clos les 31 décembre	3,40 %	3,80 %
Obligations au titre des prestations définies constituées aux 31 décembre	3,90 %	3,40 %
Coût des services rendus au cours de l'exercice pour l'exercice subséquent	4,00 %	3,50 %
Taux de croissance future de la rémunération utilisé pour déterminer les éléments suivants :		
Coûts nets des prestations pour les exercices clos les 31 décembre	2,70 %	2,51 %
Obligations au titre des prestations définies constituées aux 31 décembre	2,80 %	2,70 %

¹ Le taux d'actualisation présenté dans ce tableau reflète le calcul d'un taux d'actualisation moyen qui reproduit le calendrier des flux de trésorerie aux fins des obligations.

g) Autres régimes à prestations définies

Pour l'exercice clos le 31 décembre 2018, en ce qui a trait aux autres régimes à prestations définies, les coûts des services rendus au cours de l'exercice se sont établis à néant (2017 – néant), les coûts de financement se sont établis à 1 million de dollars (2017 – 1 million de dollars) et d'autres réévaluations comptabilisées dans les autres éléments du résultat global se sont établies à 2 millions de dollars (2017 – néant). Les versements de prestations futurs estimatifs découlant de nos autres régimes à prestations définies, calculés au 31 décembre 2018, se chiffrent à 1 million de dollars par an pour la période de cinq ans allant de 2019 à 2023 et à 6 millions de dollars pour la période de cinq ans allant de 2024 à 2028.

a) Détails des coûts de restructuration et autres coûts

Afin de réduire nos coûts permanents, nous engageons des coûts de restructuration supplémentaires connexes non récurrents, comme il est expliqué plus en détail à la *note 16 b*). Il est également possible que nous engagions des charges inhabituelles lorsque nous apportons des changements importants

ou structurels à nos modèles d'affaires ou à nos modèles d'exploitation ou que nous menons des activités d'intégration postacquisition. Les autres coûts comprennent les coûts externes supplémentaires atypiques engagés relativement aux acquisitions ou cessions d'entreprises, ainsi que les coûts liés aux litiges, dans le cas de pertes ou de règlements importants.

Le tableau ci-dessous illustre les coûts de restructuration et autres coûts qui sont présentés dans les états consolidés du résultat net et du résultat global.

Exercices clos les 31 décembre (en millions)	Coûts de restructuration (note 16 b)		Autres coûts (note 16 c)		Total	
	2018	2017	2018	2017	2018	2017
				(chiffres ajustés – note 2 c)		(chiffres ajustés – note 2 c)
Achat de biens et services	52 \$	66 \$	129 \$	15 \$	181 \$	81 \$
Charge au titre des avantages du personnel	126	26	10	10	136	36
	178 \$	92 \$	139 \$	25 \$	317 \$	117 \$

b) Provisions au titre de la restructuration

Les provisions liées au personnel et les autres provisions, telles qu'elles sont présentées à la *note 25*, comprennent les montants concernant les activités de restructuration. En 2018, les activités de restructuration comprenaient les initiatives d'efficacité opérationnelle en cours et supplémentaires, notamment les coûts liés au personnel et la rationalisation des biens immobiliers. Ces initiatives visaient à accroître notre productivité opérationnelle à long terme et notre compétitivité.

c) Autres

Au cours de l'exercice clos le 31 décembre 2018, des coûts externes supplémentaires ont été engagés relativement aux acquisitions d'entreprises. Dans le cadre d'acquisitions d'entreprises, des charges inhabituelles et non récurrentes liées à l'intégration d'entreprises qui ne seraient pas considérées comme des coûts de restructuration ou comme faisant partie de la juste valeur de l'actif net acquis ont été incluses dans les autres coûts. Par ailleurs, nous avons radicalement transformé notre modèle d'exploitation en matière de philanthropie. Nous avons versé un premier don de 100 millions de dollars à la Fondation TELUS pour un futur meilleur sous la forme d'actions ordinaires de TELUS Corporation; nous nous sommes engagés à verser de nouveaux dons de 18 millions de dollars.

17

Immobilisations corporelles

(en millions)	Note	Actifs liés au réseau ¹	Bâtiments et améliorations locatives	Autres ¹	Terrains	Actifs en construction	Total
Au coût							
Au 1 ^{er} janvier 2017		28 284 \$	2 954 \$	1 021 \$	55 \$	592 \$	32 906 \$
Entrées ²		972	51	44	–	1 426	2 493
Entrées découlant d'acquisitions d'entreprises		25	8	9	–	–	42
Cessions, mises hors service et autres		(1 724)	(63)	(48)	(7)	–	(1 842)
Actifs en construction mis en service		1 167	127	69	–	(1 363)	–
Au 31 décembre 2017		28 724	3 077	1 095	48	655	33 599
Entrées ²		1 039	27	37	–	1 265	2 368
Entrées découlant d'acquisitions d'entreprises	18 b)	4	13	9	–	–	26
Cessions, mises hors service et autres		(767)	56	(52)	–	–	(763)
Actifs en construction mis en service		956	100	85	–	(1 141)	–
Au 31 décembre 2018		29 956 \$	3 273 \$	1 174 \$	48 \$	779 \$	35 230 \$
Amortissement cumulé							
Au 1 ^{er} janvier 2017		19 950 \$	1 836 \$	656 \$	– \$	– \$	22 442 \$
Amortissement des immobilisations corporelles		1 396	106	115	–	–	1 617
Cessions, mises hors service et autres		(1 708)	(58)	(62)	–	–	(1 828)
Au 31 décembre 2017		19 638	1 884	709	–	–	22 231
Amortissement des immobilisations corporelles		1 431	115	123	–	–	1 669
Cessions, mises hors service et autres		(769)	51	(43)	–	–	(761)
Au 31 décembre 2018		20 300 \$	2 050 \$	789 \$	– \$	– \$	23 139 \$
Valeur comptable nette							
Au 31 décembre 2017		9 086 \$	1 193 \$	386 \$	48 \$	655 \$	11 368 \$
Au 31 décembre 2018		9 656 \$	1 223 \$	385 \$	48 \$	779 \$	12 091 \$

1 Au 31 décembre 2018, la valeur comptable nette des actifs en vertu de contrats de location-financement compris dans les actifs liés au réseau se chiffrait à 100 \$ (2017 – néant) et le montant compris dans la colonne « Autres » se chiffrait à 1 \$ (2017 – néant).

2 Pour l'exercice clos le 31 décembre 2018, les entrées comprennent un montant de (15) \$ (2017 – 7 \$) au titre des obligations liées à la mise hors service d'immobilisations (se reporter à la note 25).

Au 31 décembre 2018, nos engagements contractuels pour l'acquisition d'immobilisations corporelles totalisaient 177 millions de dollars sur une période allant jusqu'au 31 décembre 2022 (2017 – 184 millions de dollars sur une période allant jusqu'au 31 décembre 2019).

a) Immobilisations incorporelles et goodwill, montant net

(en millions)	Immobilisations incorporelles amortissables					Immobilisations incorporelles à durée d'utilité indéterminée	Total des immobilisations incorporelles	Goodwill ¹	Total des immobilisations incorporelles et du goodwill
	Contrats avec les clients, relations clients connexes et nombre d'abonnés	Logiciels	Servitudes et autres	Actifs en construction	Total				
Au coût									
Au 1 ^{er} janvier 2017	485 \$	4 295 \$	93 \$	212 \$	5 085 \$	8 693 \$	13 778 \$	4 151 \$	17 929 \$
Entrées	–	74	5	538	617	–	617	–	617
Entrées découlant d'acquisitions d'entreprises	134	101	–	–	235	–	235	452	687
Cessions, mises hors service et autres	(61)	(209)	(1)	–	(271)	–	(271)	–	(271)
Actifs en construction mis en service	–	406	–	(406)	–	–	–	–	–
Écarts de change, montant net	–	–	–	–	–	–	–	(3)	(3)
Au 31 décembre 2017	558	4 667	97	344	5 666	8 693	14 359	4 600	18 959
Entrées	–	69	5	582	656	1	657	–	657
Entrées découlant d'acquisitions d'entreprises b)	219	19	–	–	238	–	238	456	694
Cessions, mises hors service et autres	(138)	(248)	1	–	(385)	–	(385)	–	(385)
Actifs en construction mis en service	–	585	–	(585)	–	–	–	–	–
Écarts de change, montant net	(1)	–	–	–	(1)	–	(1)	41	40
Au 31 décembre 2018	638 \$	5 092 \$	103 \$	341 \$	6 174 \$	8 694 \$	14 868 \$	5 097 \$	19 965 \$
Amortissement cumulé									
Au 1 ^{er} janvier 2017	323 \$	3 032 \$	59 \$	– \$	3 414 \$	– \$	3 414 \$	364 \$	3 778 \$
Amortissement des immobilisations incorporelles	48	500	4	–	552	–	552	–	552
Cessions, mises hors service et autres	(61)	(202)	(2)	–	(265)	–	(265)	–	(265)
Au 31 décembre 2017	310	3 330	61	–	3 701	–	3 701	364	4 065
Amortissement des immobilisations incorporelles	56	538	4	–	598	–	598	–	598
Cessions, mises hors service et autres	(140)	(247)	–	–	(387)	–	(387)	–	(387)
Au 31 décembre 2018	226 \$	3 621 \$	65 \$	– \$	3 912 \$	– \$	3 912 \$	364 \$	4 276 \$
Valeur comptable nette									
Au 31 décembre 2017	248 \$	1 337 \$	36 \$	344 \$	1 965 \$	8 693 \$	10 658 \$	4 236 \$	14 894 \$
Au 31 décembre 2018	412 \$	1 471 \$	38 \$	341 \$	2 262 \$	8 694 \$	10 956 \$	4 733 \$	15 689 \$

1 L'amortissement cumulé du goodwill correspond à l'amortissement comptabilisé avant 2002; il n'y a aucune perte de valeur cumulée dans l'amortissement cumulé du goodwill. Les entrées liées au goodwill découlant d'acquisitions d'entreprises pour l'exercice clos le 31 décembre 2017 ont été ajustées, comme il est présenté à la note 18 c).

Au 31 décembre 2018, nos engagements contractuels pour l'acquisition d'immobilisations incorporelles totalisaient 59 millions de dollars sur une période allant jusqu'au 31 décembre 2021 (2017 – 36 millions de dollars sur une période allant jusqu'au 31 décembre 2020).

b) Acquisitions d'entreprises

AlarmForce Industries

Le 4 janvier 2018, nous avons acquis les clients, les actifs et les activités d'AlarmForce Industries Inc. en Colombie-Britannique, en Alberta et en Saskatchewan. Cette acquisition vise principalement à profiter de notre expertise et de nos infrastructures de télécommunications pour continuer à améliorer les solutions Maison branchée, d'affaires, de sécurité et de santé pour nos clients.

Le principal facteur ayant contribué à la comptabilisation d'un goodwill a été la capacité de l'entreprise acquise à générer des bénéfices supérieurs aux actifs corporels et incorporels nets acquis (cet excédent découlant de la main-d'œuvre acquise et des avantages d'acquérir une entreprise établie). Nous prévoyons que le montant affecté au goodwill ne sera pas déductible fiscalement.

Xavient Information Systems

Le 6 février 2018, par l'entremise de notre filiale TELUS International (Cda) Inc., nous avons acquis une participation de 65 % dans Xavient Information Systems, un groupe de sociétés offrant des services-conseils en matière de technologies de l'information et des services de logiciels et 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 ce qui a trait à la participation de 65 % acquise dans l'entreprise, nous avons parallèlement fourni une option de vente position vendeur aux actionnaires vendeurs restants; l'option de vente position vendeur relative à la tranche restante de 35 % de la participation économique pourrait être exercée au plus tard le 31 décembre 2020. La juste valeur en date de l'acquisition des actions faisant l'objet des options de vente détenues par les actionnaires ne détenant pas le contrôle pouvant être vendues a été

comptabilisée à titre de provision (se reporter à la note 25). Aussi parallèlement à notre acquisition de la participation initiale de 65 %, les actionnaires ne détenant pas le contrôle nous ont fourni une option d'achat position acheteur, qui reflète essentiellement les modalités prévues par l'option de vente position vendeur.

Le principal facteur ayant contribué à la comptabilisation d'un goodwill a été la capacité de l'entreprise acquise à générer des bénéfices supérieurs aux actifs corporels et incorporels nets acquis (cet excédent découlant de la main-d'œuvre acquise et des avantages d'acquérir une entreprise établie). Nous prévoyons que le montant affecté au goodwill ne sera pas entièrement déductible fiscalement.

Groupe Santé Medisys Inc.

Le 19 juillet 2018, nous avons acquis Groupe Santé Medisys Inc., une entreprise qui complète nos gammes de services existantes en soins de santé. Cet investissement a pour but d'accroître la prestation de services de santé et de mieux-être au travail axés sur les employés.

Le principal facteur ayant contribué à la comptabilisation d'un goodwill a été la capacité de l'entreprise acquise à générer des bénéfices supérieurs aux actifs corporels et incorporels nets acquis (cet excédent découlant de la main-d'œuvre acquise et des avantages d'acquérir une entreprise établie). Nous prévoyons que le montant affecté au goodwill ne sera pas déductible fiscalement.

Transactions non significatives sur une base individuelle

Au cours de l'exercice clos le 31 décembre 2018, nous avons acquis une participation de 100 % dans des entreprises qui complètent nos lignes d'activité existantes. Le principal facteur ayant donné lieu à la comptabilisation d'un goodwill a été la capacité des entreprises acquises à générer des bénéfices supérieurs aux actifs corporels et incorporels nets acquis (cet excédent découlant du faible niveau des actifs corporels par rapport à la capacité des entreprises à générer des bénéfices). Une tranche des montants affectés au goodwill pourrait être déductible fiscalement.

Justes valeurs à la date d'acquisition

Les justes valeurs à la date d'acquisition attribuées aux actifs acquis et aux passifs repris sont présentées dans le tableau suivant.

En fonction de la juste valeur à la date d'acquisition (en millions)	Sécurité résidentielle et d'entreprise				TELUS Santé			Transactions non significatives sur une base individuelle		Total
	AlarmForce Industries	Transactions non significatives sur une base individuelle	Total	Xavient Information Systems	Groupe Santé Medisys Inc. ¹	Transactions non significatives sur une base individuelle	Total	Transactions non significatives sur une base individuelle	Total	
Actif										
Actifs courants										
Trésorerie	– \$	1 \$	1 \$	8 \$	3 \$	– \$	3 \$	– \$	12 \$	
Débiteurs ²	–	–	–	33	15	2	17	4	54	
Autres	1	–	1	3	2	–	2	–	6	
	1	1	2	44	20	2	22	4	72	
Actifs non courants										
Immobilisations corporelles										
Bâtiments et améliorations locatives	–	–	–	1	12	–	12	–	13	
Autres	1	–	1	5	3	–	3	4	13	
Immobilisations incorporelles amortissables ³										
Contrats avec les clients, relations clients connexes	13	13	26	100	72	10	82	11	219	
Logiciels	–	–	–	–	4	10	14	5	19	
Autres	–	–	–	4	1	–	1	–	5	
	14	13	27	110	92	20	112	20	269	
Total des actifs identifiables acquis	15	14	29	154	112	22	134	24	341	
Passif										
Passifs courants										
Emprunts à court terme	–	–	–	6	62	–	62	–	68	
Créditeurs et charges à payer	–	–	–	29	13	–	13	4	46	
Facturation par anticipation et dépôts de clients	1	1	2	–	5	1	6	1	9	
Provisions	–	–	–	–	2	–	2	–	2	
	1	1	2	35	82	1	83	5	125	
Passifs non courants										
Provisions	–	–	–	–	1	–	1	–	1	
Autres passifs à long terme	–	–	–	2	8	–	8	–	10	
Impôt sur le résultat différé	1	3	4	–	20	–	20	–	24	
	1	3	4	2	29	–	29	–	35	
Total des passifs repris	2	4	6	37	111	1	112	5	160	
Actifs identifiables nets acquis	13	10	23	117	1	21	22	19	181	
Goodwill	55	47	102	244	83	16	99	11	456	
Actifs nets acquis	68 \$	57 \$	125 \$	361 \$	84 \$	37 \$	121 \$	30 \$	637 \$	
Acquisition effectuée selon le moyen suivant :										
Contrepartie en trésorerie	68 \$	54 \$	122 \$	125 \$	3 \$	29 \$	32 \$	11 \$	290 \$	
Créditeurs et charges à payer	–	3	3	15	2	3	5	–	23	
Provisions	–	–	–	202	–	5	5	–	207	
Émission d'actions ordinaires de TELUS Corporation	–	–	–	–	79	–	79	19	98	
Émission d'actions par une filiale aux détenteurs d'une participation ne donnant pas le contrôle	–	–	–	19	–	–	–	–	19	
	68 \$	57 \$	125 \$	361 \$	84 \$	37 \$	121 \$	30 \$	637 \$	

1 La répartition du prix d'achat, principalement à l'égard de contrats avec les clients, de relations clients connexes et de droits dans un bail et de l'impôt sur le résultat différé, n'avait toujours pas été finalisée à la date de publication des présents états financiers consolidés. Comme il est d'usage lors d'une transaction d'acquisition d'entreprise, jusqu'au moment de l'acquisition du contrôle, nous n'avions pas un accès complet aux documents comptables de Groupe Santé Medisys Inc. Après avoir eu le temps suffisant pour examiner les documents comptables de Groupe Santé Medisys Inc., nous prévoyons finaliser notre répartition du prix d'achat.

2 La juste valeur des débiteurs est égale aux montants contractuels bruts à recevoir et reflète les meilleures estimations aux dates d'acquisition des flux de trésorerie contractuels devant être recouverts.

3 Les contrats avec les clients et les relations clients (y compris celles liées aux contrats avec les clients) devraient être amortis sur des périodes de 6 à 10 ans; les logiciels devraient être amortis sur une période de 5 ans.

Informations pro forma

Les informations supplémentaires pro forma qui suivent représentent certains résultats d'exploitation comme si les acquisitions d'entreprises susmentionnées avaient été effectuées au début de l'exercice 2018.

Exercice clos le 31 décembre 2018 (en millions, sauf les montants par action)	Données présentées ¹	Données pro forma ²
Produits d'exploitation	14 368 \$	14 468 \$
Bénéfice net	1 624 \$	1 628 \$
Bénéfice net par action ordinaire		
De base	2,68 \$	2,68 \$
Dilué	2,68 \$	2,68 \$

- Les produits d'exploitation et le bénéfice net pour l'exercice clos le 31 décembre 2018 comprennent un montant de 17 \$ et de néant, respectivement, en ce qui a trait à AlarmForce Industries, un montant de 166 \$ et de 2 \$, respectivement, en ce qui a trait à Xavient Information Systems et un montant de 48 \$ et de néant, respectivement, en ce qui a trait à Groupe Santé Medisys Inc.
- Les montants pro forma pour l'exercice clos le 31 décembre 2018 reflètent les entreprises acquises. Les résultats des entreprises acquises ont été inclus dans nos états consolidés du résultat net et du résultat global à compter des dates d'acquisition.

Les informations supplémentaires pro forma reposent sur des estimations et des hypothèses qui sont jugées raisonnables. Les informations supplémentaires pro forma ne sont pas nécessairement représentatives de nos résultats financiers consolidés futurs ni des résultats réels qui auraient été réalisés si les acquisitions d'entreprises avaient été effectuées au début des périodes présentées. Les informations supplémentaires pro forma comprennent l'amortissement additionnel des immobilisations corporelles, l'amortissement additionnel des immobilisations incorporelles, les frais de financement et les autres charges supplémentaires découlant des acquisitions, déduction faite des incidences fiscales connexes.

c) Acquisition d'entreprise – période précédente

Le 31 août 2017, nous avons acquis une participation de 55 % dans Voxpro Limited, une société qui offre des services d'impartition de processus d'affaires et des services de centres de contact ayant des établissements en Irlande, aux États-Unis et en Roumanie. Au 31 décembre 2017, la répartition du prix d'achat n'avait pas été finalisée. Au cours du trimestre clos le 31 mars 2018, les montants provisoires à la date d'acquisition assignés au goodwill et aux provisions ont été finalisés et chacun a augmenté de 19 millions de dollars et, comme l'exigent les normes IFRS de l'IASB,

les montants comparatifs ont été ajustés pour refléter cette augmentation à la date d'acquisition.

d) Acquisition d'entreprise après la période de présentation de l'information financière

Le 14 janvier 2019, nous avons acquis une entreprise qui complète nos secteurs d'activité existants dans le domaine des télécommunications, pour une contrepartie se composant d'un montant en trésorerie de 89 millions de dollars et d'actions ordinaires de TELUS Corporation d'un montant de 38 millions de dollars. Cet investissement a pour objectif d'élargir notre réseau géré et d'accroître nos services infonuagiques, nos services de sécurité et nos services de communications unifiées.

Au 14 février 2019, notre provision initiale pour les actifs identifiables nets acquis était de l'ordre de 30 millions de dollars à 40 millions de dollars. Comme il est d'usage lors d'une transaction d'acquisition d'entreprise, jusqu'au moment de l'acquisition du contrôle, nous n'avions pas un accès complet aux documents comptables de l'entreprise acquise. Après avoir eu le temps suffisant pour examiner les documents comptables de l'entreprise acquise et après avoir obtenu de nouvelles informations sur les faits et circonstances connexes à la date d'acquisition, nous ajusterons les montants provisoires pour tenir compte des actifs identifiables acquis et des passifs repris et ainsi finaliser notre répartition du prix d'achat.

e) Immobilisations incorporelles à durée d'utilité indéterminée – licences de spectre

Nos immobilisations incorporelles à durée d'utilité indéterminée comprennent les licences de spectre octroyées par Innovation, Sciences et Développement économique Canada qui sont utilisées pour fournir les services sans fil mobiles et fixes. Les modalités des licences de spectre laissent entendre que les licences de spectre seront vraisemblablement renouvelées. Nous prévoyons que nos licences de spectre seront renouvelées tous les 20 ans, suivant un examen de notre conformité aux modalités des licences. En plus de l'utilisation habituelle, nos spectres ayant obtenu une licence peuvent être utilisés pour les technologies prévues et les nouvelles technologies. En raison de notre évaluation de la combinaison de ces importants facteurs, nous considérons actuellement que nos licences de spectre ont une durée d'utilité indéterminée. Comme le mentionne la *note 1 b)*, il s'agit d'un jugement important pour nous.

f) Test de dépréciation des immobilisations incorporelles à durée d'utilité indéterminée et du goodwill**Généralités**

Comme le mentionne la *note 1 f)*, la valeur comptable des immobilisations incorporelles à durée d'utilité indéterminée et du goodwill fait périodiquement l'objet d'un test de dépréciation. Comme le mentionne la *note 1 b)*, ce test représente une estimation importante pour nous, tout en exigeant que des jugements importants soient posés.

La valeur comptable attribuée aux immobilisations incorporelles à durée d'utilité indéterminée et du goodwill est présentée dans le tableau suivant.

Aux 31 décembre (en millions)	Immobilisations incorporelles à durée d'utilité indéterminée		Goodwill		Total	
	2018	2017	2018	2017 ¹	2018	2017
Services mobiles	8 694 \$	8 693 \$	2 861 \$	2 860 \$	11 555 \$	11 553 \$
Services filaires	–	–	1 872	1 376	1 872	1 376
	8 694 \$	8 693 \$	4 733 \$	4 236 \$	13 427 \$	12 929 \$

- En ce qui concerne les services filaires, le solde du goodwill au 31 décembre 2017 a été ajusté, comme il est décrit à la *note 18 c)*.

Les valeurs recouvrables des actifs des unités génératrices de trésorerie ont été déterminées en se fondant sur le calcul de la juste valeur diminuée des coûts de cession. Les estimations des valeurs recouvrables des actifs des unités génératrices de trésorerie comportent un degré significatif d'incertitude étant donné la nécessité de formuler des hypothèses économiques clés en ce qui a trait à l'avenir. Les valeurs recouvrables au titre de la juste valeur diminuée des coûts de cession sont classées dans le niveau 3 des évaluations à la juste valeur.

Nous validons nos résultats du calcul de la valeur recouvrable au moyen d'une approche fondée sur le marché et d'examen analytiques des faits du secteur et de certains faits qui nous sont particuliers. La méthode fondée sur le marché emploie des estimations consensuelles sur le marché, au moment où le test est effectué, ainsi que les cours à la Bourse pour des sociétés américaines et canadiennes exerçant leurs activités dans le même secteur. De plus, nous nous assurons que les évaluations combinées des unités génératrices de trésorerie sont raisonnables d'après nos valeurs de marché courantes (au moment où le test est effectué).

Hypothèses clés

Le calcul de la juste valeur diminuée des coûts de cession utilise des projections au titre des flux de trésorerie actualisés qui emploient les hypothèses clés suivantes : projections au titre des flux de trésorerie futurs et de la croissance (qui incluent des jugements relatifs à la répartition des dépenses d'investissement futures afin de prendre en charge les activités des secteurs des services mobiles et des services filaires); des hypothèses et des estimations connexes liées au risque économique quant à la probabilité de l'atteinte des mesures et des indicateurs clés; des estimations des dépenses d'investissement générationnelles futures au titre des infrastructures; et du coût moyen pondéré futur du capital. Nous prenons en compte une fourchette de montants raisonnablement possibles pouvant servir pour les hypothèses clés et décidons des montants qui représentent les meilleures estimations de la direction à l'égard des montants du marché. Dans le cours normal des activités, nous apportons des modifications aux hypothèses clés de manière à ce qu'elles reflètent la conjoncture actuelle (au moment où le test a été effectué), la mise à jour des informations historiques utilisées pour formuler les hypothèses clés et les révisions (le cas échéant) apportées à nos notations.

Les hypothèses clés des projections des flux de trésorerie sont fondées sur nos prévisions financières approuvées qui couvrent une période de trois ans et qui sont actualisées, aux fins du test de dépréciation annuel de décembre 2018, à un taux nominal après impôt consolidé de 7,0 % (2017 – 7,0 %). Pour le test de dépréciation, après la période de projections de trois ans, les flux de trésorerie font l'objet d'une extrapolation en utilisant, aux fins du test de dépréciation annuel de décembre 2018, les taux de croissance perpétuels de 2,00 % (2017 – 2,25 %) pour chaque unité génératrice de trésorerie

du secteur des services mobiles et pour l'unité génératrice de trésorerie du secteur des services filaires; ces taux de croissance ne dépassent pas les taux moyens de croissance à long terme observés au sein des marchés dans lesquels nous exerçons nos activités.

Nous sommes d'avis que toute variation *raisonnablement possible* à l'égard des hypothèses clés sur lesquelles le calcul des valeurs recouvrables de nos unités génératrices de trésorerie est fondé ne fera pas en sorte que les valeurs comptables des unités génératrices de trésorerie (incluant les immobilisations incorporelles à durée d'utilité indéterminée et le goodwill affectés à chacune des unités génératrices de trésorerie) seront supérieures à leurs valeurs recouvrables. Si les meilleures estimations de la direction à l'égard des hypothèses clés devaient différer *de manière défavorable* par rapport à la conjoncture réelle observée dans l'avenir et que les répercussions défavorables sur les flux de trésorerie qui en découlent devaient être importantes, nous pourrions avoir à constater une perte de valeur significative relativement à nos immobilisations incorporelles à durée d'utilité indéterminée et à notre goodwill.

Analyses de sensibilité

Des analyses de sensibilité ont été effectuées dans le cadre du test de dépréciation annuel de décembre 2018, dont l'un des éléments était les variations hypothétiques du coût moyen pondéré futur du capital. Les essais dans des conditions critiques supposaient un scénario de légère baisse des flux de trésorerie annuels, toutes les autres hypothèses étant maintenues constantes; selon ce scénario, nous continuerions d'être en mesure de recouvrer la valeur comptable de nos immobilisations incorporelles à durée d'utilité indéterminée et de notre goodwill dans un avenir prévisible.

19

Contrats de location

Nous occupons des locaux loués dans divers emplacements et disposons de droits d'utilisation des terrains, des bâtiments et de l'équipement aux termes de contrats de location simple. La plupart de nos contrats de location visant des biens immobiliers que nous utilisons comme bureaux ou installations réseau (y compris l'emplacement doté d'équipement de communications mobile) sont habituellement assortis d'options de prorogation auxquelles nous avons recours pour protéger notre investissement dans les améliorations locatives (y compris l'équipement relatif aux stations du secteur des services mobiles) et pour atténuer le risque lié à la relocalisation et/ou qui reflètent l'importance des actifs locatifs faisant l'objet de droits d'utilisation sous-jacents pour nos activités. Notre jugement à l'égard de la durée des contrats de location en ce qui

concerne les biens immobiliers loués utilisés relativement à notre infrastructure de télécommunications, plus encore que pour tout autre actif loué, comprend périodiquement des périodes couvertes par des options de prorogation de la durée du contrat de location, puisque nous sommes raisonnablement certains de pouvoir proroger la durée de ces contrats de location.

Pour l'exercice clos le 31 décembre 2018, les charges liées aux contrats de location simple, déduction faite de l'amortissement des profits différés sur les opérations de cession-bail de bâtiments et des coûts d'occupation liés aux biens immobiliers loués, ont été de 243 millions de dollars (2017 – 245 millions de dollars); les coûts d'occupation liés aux biens immobiliers loués ont totalisé 99 millions de dollars (2017 – 90 millions de dollars).

Comme il est précisé à la *note 16*, nous avons regroupé nos biens immobiliers abritant les services administratifs et, dans certains cas, cela a donné lieu à la sous-location de terrains et de bâtiments. Les paiements minimaux futurs aux termes des contrats de location simple s'établissent comme suit :

Aux 31 décembre (en millions)	2018			2017		
	Contrats de location simple conclus avec des bailleurs sans lien de dépendance ¹	Contrats de location simple avec des bailleurs qui sont des parties liées ²	Total	Contrats de location simple conclus avec des bailleurs sans lien de dépendance ¹	Contrats de location simple avec des bailleurs qui sont des parties liées ²	Total
Exercices se clôturant						
D'ici 1 an	240 \$	2 \$	242 \$	218 \$	6 \$	224 \$
D'ici 2 ans	222	6	228	191	12	203
D'ici 3 ans	195	6	201	169	13	182
D'ici 4 ans	161	6	167	147	13	160
D'ici 5 ans	139	6	145	122	13	135
Par la suite	681	112	793	534	208	742
	1 638 \$	138 \$	1 776 \$	1 381 \$	265 \$	1 646 \$

¹ Dans ce tableau, les montants non significatifs des encaissements minimaux découlant des sous-contrats de location simple de terrains et bâtiments ont été portés en déduction des paiements de loyer minimaux. Les paiements de loyer minimaux excluent les coûts d'occupation et, par conséquent, ils seront différents des montants futurs présentés relativement aux charges liées aux contrats de location simple. Au 31 décembre 2018, les engagements relativement aux coûts d'occupation en vertu des contrats de location simple totalisaient 813 \$ (2017 – 816 \$).

² Tel qu'il est décrit à la *note 21 c)*, nous avons conclu des contrats de location avec les coentreprises immobilières. Ce tableau comprend la totalité des paiements minimaux à effectuer aux termes des contrats de location. Une tranche de 46 \$ du montant total (2017 – 109 \$) est attribuable à notre participation économique dans la coentreprise immobilière, et un montant de 92 \$ (2017 – 156 \$) est attribuable aux participations économiques de nos associés dans la coentreprise immobilière.

Du montant total ci-dessus, au 31 décembre 2018 :

- Une tranche d'environ 28 % (2017 – 33 %) concernait nos cinq plus importants baux, qui visaient tous des locaux pour bureaux selon des durées variées et comportaient des dates d'expiration s'échelonnant de 2024 à 2039 (2017 – dates d'expiration s'échelonnant de 2024 à 2036); la durée moyenne pondérée résiduelle de ces contrats est d'environ 13 ans (2017 – 13 ans).
- Une tranche d'environ 34 % (2017 – 29 %) concernait les contrats de location relatifs à des emplacements dotés d'équipement de communications sans fil; la durée moyenne pondérée résiduelle de ces contrats est d'environ 14 ans (2017 – 14 ans).

Se reporter à la note 2 b) pour des détails sur les modifications importantes apportées aux normes IFRS de l'IASB qui n'ont pas encore pris d'effet et qui n'ont pas encore été mises en application, mais qui auront une incidence importante sur le moment auquel les charges liées aux contrats de location simple sont comptabilisées, sur leur comptabilisation aux états consolidés de la situation financière, ainsi que sur leur classement dans les états consolidés du résultat net et du résultat global et dans les tableaux consolidés des flux de trésorerie.

20 Autres actifs à long terme

(en millions)	Note	Au 31 décembre 2018	Au 31 décembre 2017 <i>(chiffres ajustés – note 2 c)</i>	Au 1 ^{er} janvier 2017 <i>(note 2 c)</i>
Actif au titre des régimes de retraite	15 b)	503 \$	156 \$	358 \$
Coûts engagés pour obtenir ou exécuter un contrat conclu avec un client		110	107	93
Portefeuille de placements ¹		70	41	62
Contrats d'entretien payés d'avance		55	57	62
Avances aux coentreprises immobilières	21 c)	69	47	21
Coentreprises immobilières	21 c)	5	15	30
Actifs dérivés	4 h)	54	6	6
Autres		120	99	101
		986 \$	528 \$	733 \$

1 Juste valeur évaluée à la date de clôture au moyen d'autres données importantes pouvant être observées (niveau 2).

Le tableau qui suit présente les coûts engagés pour obtenir et exécuter des contrats conclus avec des clients.

Exercices clos les 31 décembre (en millions)	2018			2017		
	Coûts engagés pour		Total	Coûts engagés pour		Total
	Obtenir des contrats avec des clients	Exécuter des contrats avec des clients		Obtenir des contrats avec des clients	Exécuter des contrats avec des clients	
Solde au début						
Chiffres présentés précédemment	329 \$	11 \$	340 \$	– \$	– \$	– \$
Montant transitoire	–	–	–	295	8	303
Chiffres ajustés	329	11	340	295	8	303
Entrées	313	8	321	304	4	308
Amortissement	(286)	(4)	(290)	(270)	(1)	(271)
Solde à la fin	356 \$	15 \$	371 \$	329 \$	11 \$	340 \$
Tranche courante ¹	256 \$	5 \$	261 \$	230 \$	3 \$	233 \$
Tranche non courante	100	10	110	99	8	107
	356 \$	15 \$	371 \$	329 \$	11 \$	340 \$

1 Présentée dans les états consolidés de la situation financière au poste « Charges payées d'avance ».

a) Généralités

En 2011, nous avons conclu un partenariat à parts égales avec une partie sans lien de dépendance, aux fins du projet TELUS Garden, un projet de réaménagement se composant d'un immeuble d'habitation en copropriété et d'un immeuble commercial et de commerces de détail situés à Vancouver, en Colombie-Britannique. TELUS est un des locataires de TELUS Garden, qui est désormais notre siège social mondial. Au cours de l'exercice clos le 31 décembre 2018, la coentreprise immobilière a vendu les biens productifs et les actifs nets connexes. L'acheteur a repris l'emprunt hypothécaire

portant intérêt à 3,7 % ainsi que les obligations portant intérêt à 3,4 % garanties par les biens productifs.

En 2013, nous avons conclu un partenariat à parts égales avec deux parties sans lien de dépendance (dont l'une est notre partenaire de TELUS Garden), aux fins d'un projet visant le réaménagement d'un complexe qui se composera d'un immeuble d'habitation, et d'un immeuble commercial et de commerces de détail, appelé TELUS Sky, à Calgary, en Alberta. La nouvelle tour, dont la construction devrait prendre fin en 2019, sera construite conformément à la norme LEED Platine.

b) Information financière résumée des coentreprises immobilières

Aux 31 décembre (en millions)	2018	2017
Actif		
Actifs courants		
Trésorerie et placements temporaires, montant net	11 \$	20 \$
Dépôts entiers pour des incitations à la prise à bail et privilèges	4	1
Autres	2	4
	17	25
Actifs non courants		
Biens en voie de développement – immeuble de placement	256	194
Immeuble de placement	–	221
Autres	–	35
	256	450
	273 \$	475 \$

Aux 31 décembre (en millions)	2018	2017
Passif et capitaux propres		
Passifs courants		
Créditeurs et charges à payer	19 \$	13 \$
Tranche courante d'un emprunt hypothécaire portant intérêt à 3,7 % et d'obligations de premier rang garanties portant intérêt à 3,4 %	–	5
Retenues de garantie au titre de la construction	15	10
	34	28
Passifs non courants		
Facilités de crédit aux fins des travaux de construction	207	141
Emprunt hypothécaire portant intérêt à 3,7 % et arrivant à échéance en septembre 2024	–	27
Obligations de premier rang garanties portant intérêt à 3,4 % et arrivant à échéance en juillet 2025	–	208
	207	376
	241	404
Capitaux propres		
TELUS ¹	13	29
Autres associés	19	42
	32	71
	273 \$	475 \$

1 Les montants comptabilisés par la coentreprise immobilière au titre des capitaux propres diffèrent de ceux que nous avons comptabilisés en raison du montant des profits différés sur nos biens immobiliers investis et de la charge pour moins-value que nous avons comptabilisée en excédent de la charge pour moins-value comptabilisée par la coentreprise immobilière.

Exercices clos les 31 décembre (en millions)	2018	2017
Produits		
Produits tirés de l'immeuble de placement	21 \$	34 \$
Produits tirés de la vente d'habitations en copropriété	– \$	19 \$
Autres produits d'exploitation	345 \$	– \$
Dotations aux amortissements	5 \$	8 \$
Charges d'intérêts ¹	6 \$	8 \$
Bénéfice net et bénéfice global ²	322 \$	(6) \$

1 Au cours de l'exercice clos le 31 décembre 2018, les coentreprises immobilières ont comptabilisé à l'actif des coûts de financement de 8 \$ (2017 – 3 \$).

2 Étant donné que les coentreprises immobilières sont des partenariats, aucune charge d'impôt sur le résultat des associés n'est constituée au moment de déterminer le bénéfice net et le bénéfice global des coentreprises immobilières.

c) Nos activités liées aux coentreprises immobilières

Nos activités liées aux placements dans des coentreprises immobilières sont présentées dans le tableau ci-après.

Exercices clos les 31 décembre (en millions)	2018			2017		
	Prêts et créances ¹	Capitaux propres ²	Total	Prêts et créances ¹	Capitaux propres ²	Total
Liés aux états du résultat net et du résultat global des coentreprises immobilières						
Bénéfice global qui nous est attribuable ³	– \$	171 \$	171 \$	– \$	2 \$	2 \$
Liés aux états de la situation financière des coentreprises immobilières						
Éléments n'ayant aucune incidence sur les flux de trésorerie présentés à l'heure actuelle						
Comptabilisation du profit initialement différé sur nos biens immobiliers initialement investis	–	–	–	–	1	1
Coûts de financement que nous avons facturés liés aux facilités de crédit aux fins des travaux de construction et autres (note 7)						
	3	–	3	–	–	–
Flux de trésorerie de la période considérée						
Facilités de crédit aux fins des travaux de construction						
Sommes avancées	22	–	22	26	–	26
Coûts de financement qui nous ont été payés	(3)	–	(3)	–	–	–
Fonds qui nous ont été remboursés et bénéfices distribués						
	–	(181)	(181)	–	(18)	(18)
Augmentation (diminution) nette	22	(10)	12	26	(15)	11
Valeur comptable des coentreprises immobilières						
Solde au début	47	15	62	21	30	51
Solde à la fin	69 \$	5 \$	74 \$	47 \$	15 \$	62 \$

1 Les prêts et créances sont inclus dans nos états consolidés de la situation financière à titre d'avances aux coentreprises immobilières et se composent des avances en vertu des facilités de crédit aux fins des travaux de construction (se reporter à la note 21 d).

2 Nous comptabilisons notre participation dans les coentreprises immobilières au moyen de la méthode de la mise en équivalence.

3 Étant donné que les coentreprises immobilières sont des partenariats, aucune charge d'impôt sur le résultat des associés n'est constituée au moment de déterminer le bénéfice net et le bénéfice global des coentreprises immobilières. La charge d'impôt sur le résultat est constituée au moment de déterminer le bénéfice global qui nous est attribuable.

Avant la vente des biens productifs du projet TELUS Garden, au cours de l'exercice clos le 31 décembre 2018, la coentreprise immobilière TELUS Garden a comptabilisé un montant de 7 millions de dollars (2017 – 12 millions de dollars) au titre des produits tirés de la location de la tour de bureaux du projet TELUS Garden. La moitié de ce montant était attribuable à notre participation économique dans la coentreprise immobilière, et l'autre moitié était attribuable à la participation économique de notre associé dans la coentreprise immobilière.

d) Engagements et passifs éventuels**Engagements au titre des travaux de construction**

La coentreprise immobilière TELUS Sky prévoit engager des dépenses totalisant environ 400 millions de dollars aux fins de la construction d'une tour à usage mixte. Au 31 décembre 2018, les engagements contractuels de la coentreprise immobilière jusqu'en 2019 au titre des travaux de construction s'élevaient à environ 35 millions de dollars (2017 – 82 millions de dollars jusqu'en 2019).

Facilités de crédit aux fins des travaux de construction

La coentreprise immobilière TELUS Sky a une convention de crédit avec trois institutions financières canadiennes (en leur qualité de coprêteur à 66⅔ %) et avec TELUS Corporation (en sa qualité de coprêteur à 33⅓ %) qui prévoit un financement de 342 millions de dollars aux fins des travaux de construction liés à ce projet. Les facilités de crédit aux fins des travaux de construction comportent les déclarations de financement liées aux travaux de construction de biens immobiliers, les garanties et les clauses restrictives habituelles et sont garanties par des débetures à vue

constituant des charges hypothécaires de premier rang fixes et flottantes grevant les biens immobiliers sous-jacents. Les facilités de crédit aux fins des travaux de construction sont disponibles sous forme d'acceptations bancaires ou de prêts à taux préférentiel, et portent intérêt à des taux analogues aux taux dont sont assorties des facilités de financement aux fins de construction similaires.

Aux 31 décembre (en millions)	Note	2018	2017
Engagement au titre des facilités de crédit aux fins des travaux de construction – TELUS Corporation			
Non utilisées	4 c)	45 \$	67 \$
Avances		69	47
		114	114
Engagement au titre des facilités de crédit aux fins des travaux de construction – autres			
		228	228
		342 \$	342 \$

22 Emprunts à court terme

Le 26 juillet 2002, une de nos filiales, TELUS Communications Inc., a conclu une convention avec une fiducie de titrisation sans lien de dépendance liée à une grande banque de l'annexe I, aux termes de laquelle elle est en mesure de vendre une participation dans certaines créances clients, sous réserve d'un montant maximal de 500 millions de dollars (2017 – 500 millions de dollars). Cette convention de titrisation à rechargement arrive à expiration le 31 décembre 2021 (2017 – 31 décembre 2018) et exige qu'un produit en trésorerie minimal de 100 millions de dollars soit tiré de la vente mensuelle de participations dans certaines créances clients. TELUS Communications Inc. est tenue de maintenir au moins la notation BB (2017 – BB) attribuée par Dominion Bond Rating Service, sinon la fiducie de titrisation pourra exiger la résiliation du programme de vente avant la fin de la durée.

Les cessions de créances clients effectuées dans le cadre de transactions de titrisation sont comptabilisées à titre d'emprunts à court terme garantis et, par conséquent, ne se traduisent pas par une décomptabilisation des créances clients cédées. Lorsque nous cédonos nos créances clients, nous conservons des comptes de réserve à titre de droits conservés dans les créances titrisées et les droits de gestion. Au 31 décembre 2018, nous avons vendu à la fiducie (mais continuons de comptabiliser) des créances clients d'un montant de 120 millions de dollars (2017 – 119 millions de dollars). Les emprunts à court terme de 100 millions de dollars (2017 – 100 millions de dollars) se composent de montants qui nous ont été avancés par la fiducie de titrisation sans lien de dépendance à la suite de la cession de créances clients.

Les montants prélevés sur nos facilités bancaires bilatérales constituaient le reste des emprunts à court terme (le cas échéant).

23 Créanciers et charges à payer

Aux 31 décembre (en millions)	2018	2017
Charges à payer	1 159 \$	1 066 \$
Paie et autres charges salariales connexes	429	403
Passif lié aux unités d'actions restreintes	72	66
	1 660	1 535
Dettes fournisseurs	686	717
Intérêts à payer	157	147
Autres	67	61
	2 570 \$	2 460 \$

24 Facturation par anticipation et dépôts de clients

(en millions)	Au 31 décembre 2018	Au 31 décembre 2017	Au 1 ^{er} janvier 2017
		(chiffres ajustés – note 2 c)	(note 2 c)
Facturation par anticipation	535 \$	506 \$	456 \$
Frais différés afférents au branchement et à l'activation de comptes clients	10	13	17
Dépôts des clients	13	21	15
Comptes de report réglementaires	–	1	8
Passifs sur contrat	558	541	496
Autres	95	91	88
	653 \$	632 \$	584 \$

Les passifs sur contrat représentent nos obligations de prestation futures envers les clients à l'égard de services ou d'équipement et pour lesquels nous avons reçu une contrepartie du client, ou pour lesquels un montant est à recevoir du client. Le tableau qui suit présente les soldes de nos passifs sur contrat et la variation de ces soldes.

Exercices clos les 31 décembre (en millions)	Note	2018	2017
Solde au début		780 \$	732 \$
Produits différés au cours d'une période antérieure et comptabilisés au cours de la période considérée		(689)	(670)
Entrées nettes découlant des activités		708	718
Prélèvement sur le compte de report réglementaire		–	(7)
Entrées découlant de regroupements d'entreprises	18 b)	9	7
Solde à la fin		808 \$	780 \$
Tranche courante		715 \$	691 \$
Tranche non courante	27		
Produits différés		78	71
Frais différés afférents au branchement et à l'activation de comptes clients		15	18
		808 \$	780 \$
Rapprochement des passifs sur contrat présentés dans les états consolidés de la situation financière – tranche courante			
Passifs sur contrat, montant brut		715 \$	691 \$
Reclassement des actifs sur contrat, dans le cas des contrats dont les passifs sur contrat sont inférieurs aux actifs sur contrat		(154)	(146)
Reclassement des actifs sur contrat, dans le cas des contrats dont les actifs sur contrat sont inférieurs aux passifs sur contrat		(3)	(4)
		558 \$	541 \$

25

Provisions

(en millions)	Obligation liée à la mise hors service d'immobilisations	Provisions liées au personnel	Options de vente position vendeur ¹	Autres	Total
Au 1 ^{er} janvier 2017	339 \$	77 \$	– \$	103 \$	519 \$
Ajouts	13	39	90	58	200
Reprise	(53)	(5)	(11)	(1)	(70)
Utilisation	(6)	(75)	–	(40)	(121)
Effet des intérêts ²	58	–	2	–	60
Incidence du change, montant net	–	–	1	–	1
Au 31 décembre 2017	351	36	82	120	589
Ajouts	6	124	207	72	409
Reprise	–	–	(17)	(5)	(22)
Utilisation	(10)	(72)	(13)	(44)	(139)
Effet des intérêts ²	(11)	–	10	–	(1)
Incidence du change, montant net	–	–	21	–	21
Au 31 décembre 2018	336 \$	88 \$	290 \$	143 \$	857 \$
Courantes	6 \$	35 \$	– \$	37 \$	78 \$
Non courantes	345	1	82	83	511
Au 31 décembre 2017	351 \$	36 \$	82 \$	120 \$	589 \$
Courantes	8 \$	84 \$	9 \$	28 \$	129 \$
Non courantes	328	4	281	115	728
Au 31 décembre 2018	336 \$	88 \$	290 \$	143 \$	857 \$

1 Les ajouts pour l'exercice clos le 31 décembre 2017 à l'égard des options de vente position vendeur ont été ajustés comme il est décrit à la note 18 c).

2 La différence de (22) \$ (2017 – 47 \$) entre l'effet des intérêts de l'obligation liée à la mise hors service d'immobilisations dans le présent tableau et le montant compris dans le montant présenté à la note 9 concerne les variations des taux d'actualisation applicables à la provision, cette différence étant incluse dans le coût des actifs connexes en l'incluant dans les (en la portant en réduction des) ajouts détaillés à la note 17.

Obligation liée à la mise hors service d'immobilisations

Nous établissons des provisions pour les passifs liés à la mise hors service d'immobilisations corporelles lorsque ces obligations découlent de l'acquisition, de la construction, de la mise en valeur ou de l'exploitation normale des actifs en question. Nous prévoyons que les sorties de trésorerie relativement au solde comptabilisé à la date des états financiers auront lieu aux alentours des dates où ces actifs sont mis hors service.

Provisions liées au personnel

Les provisions liées au personnel ont principalement trait aux activités de restructuration (comme il est expliqué à la note 16 b). Le moment où auront lieu les sorties de trésorerie relativement au solde comptabilisé à la date des états financiers est essentiellement de nature à court terme.

Options de vente position vendeur

Parallèlement à certaines acquisitions d'entreprises, nous avons établi des provisions pour une contrepartie éventuelle ainsi que pour des options de vente position vendeur relativement à des participations ne donnant pas le contrôle. Les sorties de trésorerie liées à la contrepartie éventuelle sont prévues pour la période considérée. Les provisions au titre des options de vente position vendeur sont déterminées en fonction de la valeur actualisée nette des résultats futurs estimés et exigent que nous formulions des hypothèses économiques clés en ce qui a trait à l'avenir. Aucune sortie de trésorerie au titre des options de vente position vendeur ne devrait avoir lieu avant 2020, moment où elles peuvent commencer à être exercées.

Autres

Les provisions pour autres éléments comprennent les provisions au titre des réclamations juridiques, des activités de restructuration liées à des personnes qui ne sont pas des employés, des coûts de résiliation de contrats et des contrats déficitaires liés à des acquisitions d'entreprises. À l'exception de ce qui est décrit dans le texte qui suit, nous prévoyons que les sorties de trésorerie relativement au solde comptabilisé à la date des états financiers surviendront sur une période indéterminée s'échelonnant sur plusieurs années.

Comme il est expliqué plus en détail à la *note 29*, nous faisons l'objet d'un certain nombre de réclamations juridiques et nous sommes au courant

de certaines autres réclamations juridiques éventuelles à notre égard. En ce qui concerne les réclamations juridiques, nous établissons des provisions, lorsque celles-ci sont justifiées, après avoir tenu compte des évaluations juridiques, de l'information dont nous disposons actuellement et de la possibilité de bénéficier de recours. Le moment où auront lieu les sorties de trésorerie liées aux réclamations juridiques ne peut être raisonnablement déterminé.

En ce qui a trait aux acquisitions d'entreprises, nous avons établi des provisions pour une contrepartie éventuelle, des coûts de résiliation de contrats et des contrats déficitaires acquis.

26

Dettes à long terme

a) Éléments de la dette à long terme

Aux 31 décembre (en millions)	Note	2018	2017
Billets de TELUS Corporation	b)	12 186 \$	11 561 \$
Papier commercial de TELUS Corporation	c)	774	1 140
Déventures de TELUS Communications Inc.	e)	620	620
Facilité de crédit de TELUS International (Cda) Inc.	f)	419	339
Contrats de location-financement	g)	102	–
Dettes à long terme		14 101 \$	13 660 \$
Tranche courante		836 \$	1 404 \$
Tranche non courante		13 265	12 256
Dettes à long terme		14 101 \$	13 660 \$

b) Billets de TELUS Corporation

Les billets sont des obligations de premier rang non garanties et non subordonnées qui ont égalité de rang de paiement avec toutes nos obligations non garanties et non subordonnées existantes ou futures et ont priorité de paiement sur toute notre dette subordonnée existante ou future, mais sont réellement subordonnées à toute obligation existante ou future de nos filiales, ou garanties par ces dernières. Les actes de fiducie régissant les billets contiennent certaines clauses restrictives qui, entre autres, limitent notre capacité et celle de certaines de nos filiales de donner des garanties à l'égard de la dette, d'effectuer des transactions de vente et de cession-bail, et de contracter de nouvelles dettes.

Série ¹	Émis	Échéance	Prix d'émission	Taux d'intérêt effectif ²	Montant nominal en capital		Écart au titre de la valeur actuelle de remboursement par anticipation	
					Émis initialement	En circulation à la date des états financiers	Points de base	Date d'expiration
Billets à 5,05 % de série CG	Décembre 2009	Décembre 2019 ³	994,19 \$	5,13 %	1,0 G\$	Néant	45,5 ⁴	s.o.
Billets à 5,05 % de série CH	Juillet 2010	Juillet 2020	997,44 \$	5,08 %	1,0 G\$	1,0 G\$	47 ⁴	s.o.
Billets à 3,35 % de série CJ	Décembre 2012	Mars 2023	998,83 \$	3,36 %	500 M\$	500 M\$	40 ⁵	15 déc. 2022
Billets à 3,35 % de série CK	Avril 2013	Avril 2024	994,35 \$	3,41 %	1,1 G\$	1,1 G\$	36 ⁵	2 janv. 2024
Billets à 4,40 % de série CL	Avril 2013	Avril 2043	997,68 \$	4,41 %	600 M\$	600 M\$	47 ⁵	1 ^{er} oct. 2042
Billets à 3,60 % de série CM	Novembre 2013	Janvier 2021	997,15 \$	3,65 %	400 M\$	400 M\$	35 ⁵	s.o.
Billets à 5,15 % de série CN	Novembre 2013	Novembre 2043	995,00 \$	5,18 %	400 M\$	400 M\$	50 ⁵	26 mai 2043
Billets à 3,20 % de série CO	Avril 2014	Avril 2021	997,39 \$	3,24 %	500 M\$	500 M\$	30 ⁵	5 mars 2021
Billets à 4,85 % de série CP	Multiple ⁶	Avril 2044	987,91 \$ ⁶	4,93 % ⁶	500 M\$ ⁶	900 M\$ ⁶	46 ⁵	5 oct. 2043
Billets à 3,75 % de série CQ	Septembre 2014	Janvier 2025	997,75 \$	3,78 %	800 M\$	800 M\$	38,5 ⁵	17 oct. 2024
Billets à 4,75 % de série CR	Septembre 2014	Janvier 2045	992,91 \$	4,80 %	400 M\$	400 M\$	51,5 ⁵	17 juill. 2044
Billets à 1,50 % de série CS	Mars 2015	Mars 2018	999,62 \$	1,51 %	250 M\$	Néant	s.o. ⁷	s.o.
Billets à 2,35 % de série CT	Mars 2015	Mars 2022	997,31 \$	2,39 %	1,0 G\$	1,0 G\$	35,5 ⁵	28 févr. 2022
Billets à 4,40 % de série CU	Mars 2015	Janvier 2046	999,72 \$	4,40 %	500 M\$	500 M\$	60,5 ⁵	29 juill. 2045
Billets à 3,75 % de série CV	Décembre 2015	Mars 2026	992,14 \$	3,84 %	600 M\$	600 M\$	53,5 ⁵	10 déc. 2025
Billets à 2,80 % libellés en dollars américains ⁸	Septembre 2016	Février 2027	991,89 \$ US	2,89 %	600 M\$ US	600 M\$ US	20 ⁹	16 nov. 2026
Billets à 3,70 % libellés en dollars américains ¹⁰	Mars 2017	Septembre 2027	998,95 \$ US	3,71 %	500 M\$ US	500 M\$ US	20 ⁹	15 juin 2027
Billets à 4,70 % de série CW	Multiple ¹¹	Mars 2048	998,06 \$ ¹¹	4,71 % ¹¹	325 M\$ ¹¹	475 M\$ ¹¹	58,5 ⁵	6 sept. 2047
Billets à 3,625 % de série CX	Février 2018	Mars 2028	989,49 \$	3,75 %	600 M\$	600 M\$	37 ⁵	1 ^{er} déc. 2027
Billets à 4,60 % libellés en dollars américains ¹²	Juin 2018	Novembre 2048	987,60 \$ US	4,68 %	750 M\$ US	750 M\$ US	25 ⁹	16 mai 2048

1 Les intérêts sont payables semestriellement. Nous devons faire une offre de rachat de ces billets à un prix correspondant à 101 % de leur montant en capital majoré de l'intérêt couru et impayé à la date de rachat à la survenance d'un événement déclencheur de changement de contrôle, comme il est décrit dans l'acte de fiducie supplémentaire.

2 Le taux d'intérêt effectif correspond au taux que les billets rapporteraient à un premier détenteur de titres d'emprunt si ces derniers étaient détenus jusqu'à leur échéance.

3 Le 28 juin 2018, nous avons exercé notre droit de procéder au remboursement par anticipation de la totalité de nos billets à 5,05 % de série CG, le 1^{er} août 2018. La prime liée au remboursement par anticipation de la dette à long terme comptabilisée à l'égard du trimestre se clôturant le 30 septembre 2018 se chiffre à 34 millions de dollars avant impôt (se reporter à la note 9).

4 Les billets sont remboursables par anticipation en totalité en tout temps ou en partie de temps à autre, à notre gré, sur préavis d'au moins 30 jours et d'au plus 60 jours. Le prix de remboursement par anticipation est égal au plus élevé de i) la valeur actuelle des billets, actualisée en fonction du rendement des obligations du gouvernement du Canada, majorée de l'écart au titre de la valeur actuelle de remboursement par anticipation, ou de ii) 100 % du montant en capital. De plus, les intérêts courus et impayés, s'il y a lieu, seront payés à la date fixée pour le remboursement par anticipation.

5 À tout moment avant les dates d'échéance respectives mentionnées dans le tableau, les billets sont remboursables par anticipation en totalité en tout temps ou en partie de temps à autre, à notre gré, sur préavis d'au moins 30 jours et d'au plus 60 jours. Le prix de remboursement par anticipation est égal au plus élevé de i) la valeur actuelle des billets, actualisée en fonction du rendement des obligations du gouvernement du Canada, majorée de l'écart au titre de la valeur actuelle de remboursement par anticipation, calculée sur la période allant jusqu'à l'échéance sauf dans le cas des séries CT, CU, CW et CX pour lesquelles elle est calculée sur la période allant jusqu'à la date d'expiration relativement à l'écart au titre de la valeur actuelle de remboursement par anticipation, ou de ii) 100 % du capital. De plus, les intérêts courus et impayés, s'il y a lieu, seront payés à la date fixée pour le remboursement par anticipation. À partir des dates d'expiration respectives mentionnées dans le tableau relativement à l'écart au titre de la valeur actuelle de remboursement par anticipation, les billets sont remboursables par anticipation en totalité, mais non en partie, à notre gré, sur préavis d'au moins 30 jours et d'au plus 60 jours à un prix de remboursement par anticipation égal à 100 % des montants en capital respectifs.

6 Des billets à 4,85 % de série CP d'un montant de 500 millions de dollars ont été émis en avril 2014 à un prix d'émission de 998,74 \$ et à un taux d'intérêt effectif de 4,86 %. Cette série de billets a fait l'objet d'une nouvelle émission en décembre 2015, et des billets supplémentaires d'un montant de 400 millions de dollars ont été émis à un prix d'émission de 974,38 \$ et à un taux d'intérêt effectif de 5,02 %.

7 Les billets ne sont pas rachetables à notre gré, sauf en cas de certaines modifications apportées aux lois fiscales.

8 Nous avons eu recours à un dérivé de change (un swap de devises) qui a effectivement servi à convertir les paiements en capital et les obligations au titre des intérêts en obligations libellées en dollars canadiens relativement auxquelles le taux d'intérêt fixe est de 2,95 % et le montant émis et en circulation est de 792 millions de dollars (reflétant un taux de change fixe de 1,3205 \$).

9 À tout moment avant les dates d'échéance respectives mentionnées dans le tableau, les billets sont remboursables par anticipation en totalité en tout temps ou en partie de temps à autre, à notre gré, sur préavis d'au moins 30 jours et d'au plus 60 jours. Le prix de remboursement par anticipation est égal au plus élevé de i) la valeur actuelle des billets, actualisée en fonction du rendement des bons du Trésor américain, majoré de l'écart au titre de la valeur actuelle de remboursement par anticipation, calculée sur la période allant jusqu'à la date d'expiration relativement à l'écart au titre de la valeur actuelle de remboursement par anticipation, ou de ii) 100 % du capital. De plus, les intérêts courus et impayés, s'il y a lieu, seront payés à la date fixée pour le remboursement par anticipation. À partir des dates d'expiration respectives mentionnées dans le tableau relativement à l'écart au titre de la valeur actuelle de remboursement par anticipation, les billets sont remboursables par anticipation en totalité, mais non en partie, à notre gré, sur préavis d'au moins 30 jours et d'au plus 60 jours à des prix de remboursement par anticipation égaux à 100 % des montants en capital respectifs.

10 Nous avons eu recours à un dérivé de change (un swap de devises) qui a effectivement servi à convertir les paiements en capital et les obligations au titre des intérêts en obligations libellées en dollars canadiens relativement auxquelles le taux d'intérêt fixe est de 3,41 % et le montant émis et en circulation est de 667 millions de dollars (reflétant un taux de change fixe de 1,3348 \$).

11 Des billets à 4,70 % de série CW d'un montant de 325 millions de dollars ont été émis en mars 2017 à un prix d'émission de 990,65 \$ et à un taux d'intérêt effectif de 4,76 %. Cette série de billets a fait l'objet d'une nouvelle émission en février 2018, et des billets supplémentaires d'un montant de 150 millions de dollars ont été émis à un prix d'émission de 1 014,11 \$ et à un taux d'intérêt effectif de 4,61 %.

12 Nous avons eu recours à un dérivé de change (un swap de devises) qui a effectivement converti les paiements en capital et les obligations au titre des intérêts en obligations libellées en dollars canadiens relativement auxquelles le taux d'intérêt fixe est de 4,41 % et le montant émis et en circulation est de 974 millions de dollars (reflétant un taux de change fixe de 1,2985 \$).

c) Papier commercial de TELUS Corporation

TELUS Corporation a un programme de papier commercial non garanti adossé à notre facilité de crédit consorsial de 2,25 milliards de dollars (se reporter à la note 26 d) qui sera utilisé aux fins générales de la société, notamment à titre de dépenses d'investissement et de placements. Ce programme nous permet d'émettre à tout moment du papier commercial, sous réserve du respect de conditions en matière de notation, d'un montant maximal global de 1,4 milliard de dollars (2017 – 1,4 milliard de dollars). Les contrats de change à terme sont utilisés pour gérer le risque de change découlant de l'émission de

papier commercial libellé en dollars américains. La dette sous forme de papier commercial est exigible dans un délai de un an et est classée à titre de tranche courante de la dette à long terme, étant donné que les montants sont entièrement soutenus et que nous prévoyons qu'ils continueront d'être soutenus par la facilité de crédit renouvelable qui ne comporte aucune exigence de remboursement au cours de la prochaine année. Au 31 décembre 2018, l'encours du papier commercial s'établissait à 774 millions de dollars, lequel était libellé en dollars américains (569 millions de dollars US), avec un taux d'intérêt effectif moyen pondéré de 3,02 %, arrivant à échéance en juin 2019.

d) Facilité de crédit de TELUS Corporation

Au 31 décembre 2018, TELUS Corporation avait une facilité de crédit bancaire renouvelable non garantie de 2,25 milliards de dollars, renouvelée en mai 2018 et venant à échéance le 31 mai 2023 (2017 – venant à échéance le 31 mai 2021), avec un consortium d'institutions financières, qui servira aux fins générales de la société, notamment pour soutenir le papier commercial.

La facilité de crédit de TELUS Corporation porte intérêt au taux préférentiel, au taux de base en dollars américains, au taux des acceptations bancaires ou au taux interbancaire offert à Londres (« LIBOR ») (tous ces termes sont utilisés ou définis dans la facilité de crédit), plus les marges applicables. La facilité de crédit comporte les déclarations, les garanties et les clauses restrictives habituelles, y compris le respect de deux ratios mesurés à la clôture des trimestres financiers. En vertu de ces deux exigences, notre ratio de la dette nette sur les flux de trésorerie d'exploitation ne doit pas être supérieur à 4,00:1,00, et notre ratio des flux de trésorerie d'exploitation sur les charges d'intérêts ne doit pas être inférieur à 2,00:1,00, selon le sens donné à tous ces ratios en vertu de la facilité de crédit.

L'accès continu à la facilité de crédit de TELUS Corporation n'est pas assujéti au maintien par TELUS Corporation d'une notation du crédit en particulier.

e) Débentures de TELUS Communications Inc.

Les débentures des séries 3 et 5 ont été émises par BC TEL, une société absorbée par TELUS Communications Inc., en vertu d'un acte de fiducie daté du 31 mai 1990. Les débentures de série B ont été émises par AGT Limited, une société absorbée par TELUS Communications Inc., en vertu d'un acte de fiducie daté du 24 août 1994, ainsi que d'un acte de fiducie supplémentaire daté du 22 septembre 1995.

Série ¹	Émis	Échéance	Prix d'émission	Montant nominal en capital		Écart au titre de la valeur actuelle de remboursement par anticipation (points de base)
				Émis initialement	En circulation à la date des états financiers	
Débentures à 10,65 % de série 3	Juin 1991	Juin 2021	998,00 \$	175 M\$	175 M\$	s.o. (non rachetables)
Débentures à 9,65 % de série 5 ²	Avril 1992	Avril 2022	972,00 \$	150 M\$	249 M\$	s.o. (non rachetables)
Débentures à 8,80 % de série B	Septembre 1995	Septembre 2025	995,10 \$	200 M\$	200 M\$	15 ³

1 Les intérêts sont payables semestriellement.

2 Les débentures de série 4 étaient échangeables contre des débentures de série 5, au gré du porteur, à compter du 8 avril de chaque année au cours de la période de quatre ans allant de 1996 à 1999. Des débentures de série 4 d'un montant de 99 millions de dollars ont été échangées contre des débentures de série 5.

3 À tout moment avant les dates d'échéance respectives mentionnées dans le tableau, les débentures sont remboursables par anticipation en totalité en tout temps ou en partie de temps à autre, à notre gré, sur préavis d'au moins 30 jours. Le prix de remboursement par anticipation est égal au plus élevé de i) la valeur actuelle des débentures, actualisée en fonction du rendement des obligations du gouvernement du Canada, majorée de l'écart au titre de la valeur actuelle de remboursement par anticipation, ou de ii) 100 % du capital. De plus, les intérêts courus et impayés, s'il y a lieu, seront payés à la date fixée pour le remboursement par anticipation.

Les débentures sont devenues des obligations de TELUS Communications Inc. aux termes d'un regroupement effectué le 1^{er} janvier 2001. Ces débentures ne sont garanties par aucune hypothèque, aucun nantissement ni aucune autre charge et sont assujéties à certaines clauses restrictives, notamment à une sûreté négative et à une limite sur l'émission de dette supplémentaire en fonction du ratio dette nette/total des capitaux investis et d'un test de couverture des intérêts. Avec prise d'effet le 12 juin 2009, TELUS Corporation a garanti le paiement du capital et des intérêts des débentures.

f) Facilité de crédit de TELUS International (Cda) Inc.

Au 31 décembre 2018, TELUS International (Cda) Inc. avait une facilité de crédit bancaire, garantie par ses actifs, venant à échéance le 20 décembre 2022, avec un consortium d'institutions financières. La facilité de crédit comprend une composante renouvelable de 350 millions de dollars US (2017 – 350 millions de dollars US) et un emprunt à terme de 120 millions de dollars US amortissable (2017 – 120 millions de dollars US). La facilité de crédit ne confère aucun droit de recours à l'égard de TELUS Corporation. Au 31 décembre 2018, l'encours de la facilité s'élevait à 427 millions de dollars (419 millions de dollars, déduction faite des frais d'émission non amortis) et était entièrement libellé en dollars américains (313 millions de dollars US), la composante renouvelable étant assortie d'un taux d'intérêt moyen pondéré de 4,22 %.

Aux 31 décembre (en millions)	2018			2017		
	Composante renouvelable	Composante emprunt à terme ¹	Total	Composante renouvelable	Composante emprunt à terme	Total
Montant disponible	150 \$ US	s.o. \$ US	150 \$ US	193 \$ US	s.o. \$ US	193 \$ US
Encours	200	113	313	157	119	276
	350 \$ US	113 \$ US	463 \$ US	350 \$ US	119 \$ US	469 \$ US

1 Nous avons eu recours à un swap receveur de taux variable et payeur de taux fixe qui a effectivement servi à convertir nos obligations au titre des intérêts sur la dette à un taux fixe de 2,64 %.

Aux 31 décembre (en millions)	2018	2017
Montant net disponible	1 476 \$	1 110 \$
Sûreté pour le papier commercial	774	1 140
Montant brut disponible	2 250 \$	2 250 \$

Au 31 décembre 2018, nous affichions des lettres de crédit en cours de 184 millions de dollars (2017 – 224 millions de dollars), lesquelles ont été émises en vertu de diverses facilités non engagées; ces facilités de lettres de crédit s'ajoutent à notre capacité de fournir des lettres de crédit conformément à notre facilité de crédit bancaire engagée. Nous disposons de lettres de crédit supplémentaires afin de participer aux enchères de spectre pour les services sans fil dans la bande de fréquence de 600 MHz que doit tenir Innovation, Sciences et Développement économique Canada en mars 2019. En vertu des conditions des enchères, les communications entre les soumissionnaires susceptibles de fournir des indices sur les stratégies de soumission, y compris la référence aux préférences en matière de blocs, de technologies ou d'évaluation, sont interdites jusqu'à la date limite de paiement final prévue pour les enchères. La divulgation du montant précis de nos lettres de crédit pourrait être considérée comme indicative de nos intentions en ce qui a trait aux soumissions. Le montant maximal des lettres de crédit que tout participant pourrait être tenu de livrer s'élève à environ 880 millions de dollars.

La facilité de crédit de TELUS International (Cda) Inc. porte intérêt au taux préférentiel, au taux de base en dollars américains, au taux des acceptations bancaires et au taux interbancaire offert à Londres (« LIBOR ») (tous ces termes sont utilisés ou définis dans la facilité de crédit), plus les marges applicables. La facilité de crédit comporte les déclarations, les garanties et les clauses restrictives habituelles, y compris le respect de deux ratios mesurés à la clôture des trimestres financiers. En vertu de ces deux exigences, le ratio de la dette nette sur les flux de trésorerie d'exploitation de TELUS International (Cda) Inc. ne doit pas être supérieur à 3,25:1,00 par la suite, et le ratio des flux de trésorerie d'exploitation sur le service de la dette (remboursement d'intérêts et de capital prévu) ne doit pas être inférieur à 1,50:1,00, selon le sens donné à chacun de ces ratios dans la facilité de crédit.

L'emprunt à terme est assujéti à un échéancier d'amortissement qui exige que 5 % du montant en capital avancé soit remboursé chaque année pendant la durée de l'entente, le solde étant exigible à l'échéance.

g) Contrats de location-financement

Comme les contrats de location-financement sont assujétiés à des calendriers d'amortissement, le capital est remboursé sur diverses périodes d'approximativement deux ans. Le taux d'intérêt moyen pondéré sur les contrats de location-financement s'établissait à 2,87 % au 31 décembre 2018. Se reporter à la *note 2 b)* pour plus de détails au sujet des modifications importantes des normes IFRS de l'IASB qui ne sont pas encore en vigueur et qui n'ont pas encore été appliquées.

h) Échéances de la dette à long terme

Les exigences prévues relatives aux remboursements sur la dette à long terme calculés en fonction des sommes impayées au 31 décembre 2018 sont présentées dans le tableau suivant.

Exercices se clôturant les 31 décembre (en millions)	Dollars canadiens			Dollars américains				
	Dette à long terme	Contrats de location-financement	Total	Dette à long terme	Montants des swaps de devises devant être échangés		Total	Total
					(Reçus) ¹	Payés		
2019	– \$	52 \$	52 \$	784 \$	(776)\$	755 \$	763 \$	815 \$
2020	1 000	50	1 050	8	–	–	8	1 058
2021	1 075	–	1 075	8	–	–	8	1 083
2022	1 249	–	1 249	402	–	–	402	1 651
2023	500	–	500	–	–	–	–	500
2024 à 2028	3 300	–	3 300	1 501	(1 501)	1 459	1 459	4 759
Par la suite	3 275	–	3 275	1 023	(1 023)	974	974	4 249
Sorties de trésorerie futures à l'égard des remboursements de capital de la dette à long terme composée								
	10 399	102	10 501	3 726	(3 300)	3 188	3 614	14 115
Sorties de trésorerie futures à l'égard de l'intérêt connexe et des frais de crédit similaires ²								
	5 408	4	5 412	1 906	(1 838)	1 698	1 766	7 178
Échéances contractuelles non actualisées (<i>note 4 c)</i>)								
	15 807 \$	106 \$	15 913 \$	5 632 \$	(5 138)\$	4 886 \$	5 380 \$	21 293 \$

1 Le cas échéant, les flux de trésorerie liés au capital tiennent compte des taux de change au 31 décembre 2018.

2 Les sorties de trésorerie futures à l'égard de l'intérêt connexe et des frais de crédit similaires pour le papier commercial et les montants prélevés sur nos facilités de crédit, le cas échéant, ont été calculés en fonction des taux en vigueur au 31 décembre 2018.

27

Autres passifs à long terme

Aux 31 décembre (en millions)	Note	2018	2017
Passifs sur contrat	24	78 \$	71 \$
Autres		7	10
Produits différés		85	81
Passif au titre des prestations de retraite	15 b)	446	490
Passif au titre des autres avantages postérieurs à l'emploi	15 g)	45	47
Passifs liés aux unités d'actions restreintes et aux droits différés à la valeur d'action		63	68
Passifs dérivés	4 h)	6	76
Autres		78	67
		723	829
Frais différés afférents au branchement et à l'activation de comptes clients	24	15	18
		738 \$	847 \$

a) Généralités

Le tableau suivant présente notre capital social autorisé.

Aux 31 décembre	2018	2017
Actions privilégiées de premier rang	1 milliard	1 milliard
Actions privilégiées de second rang	1 milliard	1 milliard
Actions ordinaires	2 milliards	2 milliards

Seuls les détenteurs d'actions ordinaires ont le droit de voter lors de nos assemblées générales, chaque détenteur d'actions ordinaires pouvant exercer une voix par action ordinaire détenue à ces assemblées dans la mesure où pas moins de 66% % des actions ordinaires émises et en circulation sont détenues par des Canadiens. En ce qui concerne le paiement de dividendes et la distribution des actifs en cas de liquidation ou de dissolution volontaire ou forcée de notre part ou de toute autre distribution de nos actifs entre nos actionnaires aux fins de la liquidation de nos affaires, l'ordre de priorité est le suivant : actions privilégiées de premier rang, actions privilégiées de second rang et, enfin, actions ordinaires.

Au 31 décembre 2018, environ 47 millions d'actions ordinaires étaient réservées aux fins d'émission, sur le capital autorisé, dans le cadre des régimes d'options sur actions (se reporter à la *note 14 d*).

b) Rachat d'actions ordinaires à des fins d'annulation dans le cadre d'une offre publique de rachat dans le cours normal des activités

Comme il est précisé à la *note 3*, nous pouvons racheter une partie de nos actions ordinaires à des fins d'annulation dans le cadre d'offres publiques de rachat dans le cours normal des activités, afin de maintenir ou d'ajuster notre structure du capital. En novembre 2017, nous avons obtenu l'approbation de notre offre publique de rachat dans le cours normal des activités visant à racheter et à annuler, entre le 13 novembre 2017 et le 12 novembre 2018, un nombre maximal de 8 millions de nos actions ordinaires (pour un montant maximal de 250 millions de dollars). En juillet 2018, nous avons obtenu l'approbation aux fins de la modification de notre offre publique de rachat dans le cours normal des activités afin de permettre à une filiale entièrement détenue d'acheter nos actions ordinaires, pour un montant maximal de 105 millions de dollars, en vue du versement d'un don à une fondation de bienfaisance que nous avons mise en place (se reporter à la *note 16 c*). En décembre 2018, nous avons obtenu l'approbation de notre offre publique de rachat dans le cours normal des activités visant à racheter et à annuler, entre le 2 janvier 2019 et le 1^{er} janvier 2020, jusqu'à 8 millions de nos actions ordinaires (pour un montant maximal de 250 millions de dollars).

Les transactions liées à des actions ordinaires impliquant notre filiale entièrement détenue sont présentées dans l'état consolidé des variations des capitaux propres à titre de transactions sur actions propres.

a) Réclamations et poursuites**Généralités**

Nous faisons l'objet de diverses réclamations et poursuites (incluant des recours collectifs et les réclamations en matière de propriété intellectuelle concernant la contrefaçon) visant des dommages-intérêts et d'autres compensations et, dans certains cas, à l'égard d'autres entreprises de services mobiles et fournisseurs de services de télécommunications. Aussi, nous avons reçu un avis, ou sommes au courant, de certaines réclamations éventuelles (incluant les réclamations en matière de propriété intellectuelle concernant la contrefaçon) à notre égard, et, dans certains cas, d'autres entreprises de services mobiles et fournisseurs de services de télécommunications.

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

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

Recours collectifs autorisés

Les recours collectifs autorisés contre nous comprennent les suivants :

Recours collectif concernant la facturation à la minute

En 2008, un recours collectif a été intenté contre nous en Ontario, alléguant qu'il y a eu une rupture de contrat, une infraction à la *Loi sur la protection du consommateur* de l'Ontario, une infraction à la *Loi sur la concurrence* et un enrichissement injustifié, relativement à notre pratique visant à « arrondir » le temps d'antenne des téléphones mobiles à la minute la plus près et de facturer en fait pour la minute entière. L'autorisation d'un recours collectif national a été demandée. En novembre 2014, seul un recours collectif intenté en Ontario a été autorisé par la Cour supérieure de justice de l'Ontario; ce recours allègue qu'il y a eu une rupture de contrat, une infraction à la *Loi sur la protection du consommateur*, et un enrichissement injustifié; tous les appels relatifs à cette décision d'autoriser le recours collectif ont été épuisés. Parallèlement, la Cour supérieure de justice de l'Ontario a refusé de suspendre les réclamations de nos clients d'affaires, malgré la clause d'arbitrage figurant dans nos ententes de prestation de services aux clients conclues avec ces clients. Cette décision a fait l'objet d'un appel et, le 31 mai 2017, la Cour d'appel de l'Ontario a rejeté notre appel. La Cour suprême du Canada nous a permis d'en appeler de cette décision et a entendu notre appel; nous attendons la décision de la Cour.

Recours collectifs concernant la durée d'établissement de la communication

En 2005, un recours collectif a été intenté contre nous en Colombie-Britannique, alléguant que nous avons observé des pratiques commerciales trompeuses en facturant les appels entrants à partir du moment où l'appelant se connecte au réseau plutôt qu'à partir du moment où l'appel entrant est acheminé au destinataire. En 2011, la Cour suprême du Canada a confirmé la suspension

de la totalité des causes d'action présentées par le demandeur dans le cadre de ce recours collectif, à l'exception d'une cause d'action en raison de la clause d'arbitrage qui a été incluse dans nos ententes de prestation de services. Cette unique exception concerne la cause d'action fondée sur les pratiques trompeuses ou déraisonnables en vertu de la Business Practices and Consumer Protection Act de la Colombie-Britannique que la Cour suprême du Canada a refusé de suspendre. En janvier 2016, la Cour suprême de la Colombie-Britannique a autorisé ce recours collectif concernant cette réclamation en vertu de la Business Practices and Consumer Protection Act. Ce recours est limité aux résidents de la Colombie-Britannique qui ont signé avec nous des contrats pour des services mobiles au cours de la période allant du 21 janvier 1999 jusqu'en avril 2010. Nous avons fait appel de cette décision d'autoriser le recours collectif. Un recours collectif a été intenté contre nous en Alberta au même moment que le recours collectif intenté en Colombie-Britannique. Le recours collectif intenté en Alberta comporte les mêmes allégations que le recours collectif intenté en Colombie-Britannique, mais à ce jour, ce recours n'a pas progressé et n'a pas été autorisé. Sous réserve de certaines conditions, y compris l'approbation de la Cour, nous avons réglé les recours collectifs en Colombie-Britannique et en Alberta.

Recours collectifs non autorisés

Les recours collectifs non autorisés contre nous comprennent les suivants :

Recours collectifs concernant le service 9-1-1

En 2008, un recours collectif a été intenté en Saskatchewan contre notre société et d'autres entreprises de télécommunications canadiennes, qui allègue, entre autres, que nous n'avons pas fourni au public un avis approprié relativement aux frais liés au service 9-1-1, que nous avons de façon trompeuse fait passer ces frais pour des frais gouvernementaux et que nous avons facturé des frais liés au service 9-1-1 à des clients qui résident dans des zones où le service 9-1-1 n'est pas disponible. Les causes d'action avancées par les demandeurs sont la rupture de contrat, des déclarations inexactes et une publicité mensongère. Les demandeurs demandent l'autorisation d'un recours collectif national. Un recours collectif essentiellement identique a été intenté en Alberta au même moment, mais la Cour du Banc de la Reine de l'Alberta a déclaré que ce recours collectif avait expiré à notre égard en 2009. Aucune mesure n'a été prise dans le cadre de cette instance depuis 2016.

Recours collectifs concernant les radiations de champs magnétiques

En 2013, un recours collectif a été intenté en Colombie-Britannique contre nous, contre d'autres entreprises de télécommunications et contre des fabricants de téléphones cellulaires, alléguant que l'utilisation prolongée de téléphones cellulaires a des effets néfastes sur la santé. Ce recours collectif intenté en Colombie-Britannique allègue ce qui suit : responsabilité stricte, négligence, défaut d'avertissement, rupture de garantie, violation des règles de concurrence, des pratiques commerciales et des lois visant la protection des consommateurs, assertion négligente et inexacte, violation du devoir de ne pas commercialiser les produits concernés et renonciation de délit civil. Une demande d'autorisation d'un recours collectif national est en cours. Depuis 2014, aucune mesure n'a été prise dans le cadre de cette instance. En 2015, un recours collectif a été intenté au Québec contre nous, d'autres entreprises de télécommunications et d'autres parties défenderesses, alléguant que des radiations de champs électromagnétiques ont des effets néfastes sur la santé, enfreignent la *Loi sur la qualité de l'environnement* (Québec), causent des nuisances et constituent une violation des droits en vertu du *Code civil* du Québec. L'audience pour autorisation de cette instance s'est tenue en mai 2018, et le 27 juin 2018, la Cour supérieure du Québec a rejeté la demande d'autorisation. Cette décision est désormais finale.

Recours collectifs concernant Public Mobile

En 2014, des recours collectifs ont été intentés contre nous au Québec et en Ontario, au nom des clients de Public Mobile, qui allèguent que les modifications que nous avons apportées à la technologie, aux services et aux forfaits enfreignent nos obligations prévues par la loi et nos obligations jurisprudentielles. En particulier, le recours intenté au Québec allègue que nos actes constituent une violation de la *Loi sur la protection du consommateur*

du Québec, du *Code civil* du Québec et de la *Loi sur la protection du consommateur* de l'Ontario. Ce recours n'a pas encore fait l'objet d'une audience pour autorisation. Le recours collectif intenté en Ontario allègue qu'il y a eu négligence, une rupture de la garantie expresse et implicite, une infraction à la *Loi sur la concurrence*, un enrichissement injustifié et une renonciation de délit civil. Aucune mesure n'a été prise dans le cadre de cette instance depuis qu'elle a été déposée et signifiée.

Recours collectif concernant le financement d'appareils

En 2016, un recours collectif a été intenté au Québec contre nous et d'autres entreprises de télécommunications, alléguant que nous n'avons pas respecté la *Loi sur la protection du consommateur* du Québec et le *Code civil* du Québec en faisant des déclarations fausses ou trompeuses relativement au financement d'appareils offert à nos abonnés aux services mobiles et en demandant à nos abonnés aux services mobiles des tarifs pour les forfaits et des frais de résiliation plus élevés que ceux autorisés par la *Loi sur la protection du consommateur*. La déclaration a par la suite été modifiée pour inclure une demande d'indemnisation à l'égard de montants payés par les membres du recours collectif pour déverrouiller leur appareil mobile. Ce recours n'a pas encore fait l'objet d'une audience pour autorisation.

Réclamations en matière de violation de propriété intellectuelle

Les réclamations et les réclamations éventuelles que nous avons reçues comprennent :

Réclamation en matière de violation de brevet pour le réseau 4G LTE

Une réclamation en matière de violation de brevet a été déposée en Ontario en 2016, alléguant que les communications entre les appareils, incluant les téléphones cellulaires, et les stations de base sur notre réseau 4G LTE violeraient trois brevets détenus par des tiers. Le demandeur a depuis abandonné sa réclamation à l'égard de deux des trois brevets. Les réclamations relatives au troisième brevet doivent être entendues au quatrième trimestre de 2019.

Autres réclamations

Les réclamations et les réclamations éventuelles que nous avons reçues comprennent :

Réclamation liée au blocage du code régional 867

En 2018, une réclamation a été déposée contre nous, alléguant qu'il y a eu une rupture de contrat de services de terminaison d'appels par connexion directe, un manquement au devoir d'agir de bonne foi et une interférence intentionnelle dans des relations économiques. Les demandeurs allèguent que nous avons bloqué incorrectement les appels au code régional 867 (y compris ceux faits aux clients d'un demandeur), à l'égard desquels un second demandeur offre des services d'ouverture de session par liaison de gros. Les demandeurs réclament des dommages-intérêts de 135 millions de dollars.

Résumé

Nous croyons que nous disposons d'une bonne défense à l'égard des recours mentionnés ci-dessus. Si le dénouement de ces recours se révélait différent des évaluations et des hypothèses de la direction, cela pourrait donner lieu à un ajustement significatif de notre situation financière et de nos résultats d'exploitation, y compris nos flux de trésorerie. Les évaluations et les hypothèses de la direction supposent que des estimations fiables des risques courus ne peuvent être faites compte tenu de l'incertitude persistante en ce qui a trait à la nature des dommages-intérêts qui peuvent être réclamés par les demandeurs, aux causes d'action qui sont, ou qui pourraient en fin de compte être, intentées et, dans le cas des recours collectifs non autorisés, aux causes d'action qui pourraient en fin de compte être autorisées.

b) Obligations en matière d'indemnisation

Dans le cours normal de nos activités, nous fournissons une indemnisation à l'égard de certaines transactions. Ces obligations en matière d'indemnisation prévoient différentes durées. Ces indemnisations nous obligent à compenser les parties indemnisées pour les coûts engagés découlant du défaut de se conformer à ses obligations contractuelles, de litiges ou de sanctions légales ou de dommages-intérêts dont la partie indemnisée pourrait faire l'objet.

Dans certains cas, ces obligations en matière d'indemnisation ne comportent aucun plafond. Le montant maximal général en vertu d'une obligation en matière d'indemnisation dépendra des événements et des conditions à venir et, par conséquent, il ne peut pas être évalué de manière raisonnable. Le cas échéant, une obligation en matière d'indemnisation est enregistrée à titre de passif. À l'exclusion des obligations enregistrées à titre de passif au moment

où de telles transactions sont effectuées, nous n'avons jamais fait de paiement important en vertu de ces obligations en matière d'indemnisation.

Se reporter à la *note 21 d)* pour obtenir des détails concernant nos garanties fournies aux coentreprises immobilières.

Au 31 décembre 2018, nous n'avons comptabilisé aucun passif en ce qui a trait à nos engagements d'indemnisation.

30 Transactions entre parties liées

a) Transactions avec les principaux dirigeants

Nos principaux dirigeants ont le pouvoir et la responsabilité de superviser, de planifier, de diriger et de contrôler nos activités. Il s'agit des membres de notre conseil d'administration et de notre équipe de la haute direction.

La charge de rémunération totale pour les principaux dirigeants et la composition de celle-ci se résument comme suit :

Exercices clos les 31 décembre (en millions)	2018	2017
Avantages à court terme	12 \$	12 \$
Prestations de retraite ¹ et autres avantages postérieurs à l'emploi	8	4
Rémunération fondée sur des actions ²	44	34
	64 \$	50 \$

1 Les membres de notre équipe de la haute direction sont des membres de notre régime de retraite à l'intention des membres de la direction et des professionnels de TELUS Corporation et de certains autres régimes de retraite complémentaires non enregistrés et non contributifs à prestations définies.

2 Pour l'exercice clos le 31 décembre 2018, la charge de rémunération fondée sur des actions est présentée déduction faite d'un montant de néant (2017 – 4 \$) relatif à l'incidence des dérivés utilisés pour gérer la charge de rémunération fondée sur des actions (*note 14 b*).

Comme il est indiqué à la *note 14*, nous avons consenti des attributions initiales de rémunération fondée sur des actions en 2018 et en 2017, y compris à l'égard de nos principaux dirigeants, comme le présente le tableau ci-après. Étant donné que la plupart de ces attributions sont des attributions comportant des droits d'acquisition en bloc ou graduelle et ont des durées de services requises s'échelonnant sur plusieurs années, la charge connexe sera comptabilisée proportionnellement sur un certain nombre d'exercices et, par conséquent, seulement une partie des attributions initiales de 2018 et de 2017 est comprise dans les montants présentés dans le tableau précédent.

Exercices clos les 31 décembre	2018			2017		
	Nombre d'unités d'actions restreintes	Valeur nominale ¹	Juste valeur à la date d'attribution ¹	Nombre d'unités d'actions restreintes	Valeur nominale ¹	Juste valeur à la date d'attribution ¹
(en millions de dollars)						
Attribuées au cours de la période	608 849	28 \$	36 \$	686 595	30 \$	30 \$

1 La valeur nominale est calculée en multipliant le cours des actions ordinaires au moment de l'attribution par le nombre d'unités attribuées. La juste valeur à la date d'attribution est différente de la valeur nominale, car la juste valeur de certaines attributions est déterminée au moyen du modèle de simulation Monte Carlo (se reporter à la *note 14 b*).

Les montants du passif comptabilisés au titre des attributions de rémunération fondée sur des actions aux principaux dirigeants se résument comme suit :

Aux 31 décembre (en millions)	2018	2017
Unités d'actions restreintes	41 \$	40 \$
Droits différés à la valeur d'actions ¹	21	24
	62 \$	64 \$

1 Notre régime de droits différés à la valeur d'actions à l'intention de nos administrateurs prévoit qu'en plus de recevoir son attribution d'actions annuelle pour ce qui est des droits différés à la valeur d'actions, un administrateur peut choisir de recevoir sa provision annuelle d'administrateur et ses jetons de présence aux réunions en droits différés à la valeur d'actions, en actions ordinaires ou en trésorerie. Les droits différés à la valeur d'actions donnent aux administrateurs le droit de recevoir un nombre spécifique d'actions ordinaires ou un paiement en trésorerie fondé sur la valeur de ces actions. Les droits différés à la valeur d'actions sont payés lorsqu'un administrateur cesse d'être administrateur pour une raison quelconque. Ces droits sont versés au moment choisi par l'administrateur conformément au régime de droits différés à la valeur d'actions à l'intention des administrateurs; au cours de l'exercice clos le 31 décembre 2018, un montant de 6 \$ (2017 – 14 \$) a été payé.

Les contrats de travail conclus avec les membres de l'équipe de la haute direction prévoient généralement des indemnités de départ si un membre de la haute direction est congédié sans motif valable qui sont les suivantes : généralement 18 à 24 mois de salaire de base, les avantages et l'accumulation

d'années de service ouvrant droit à pension en remplacement du préavis et 50 % du salaire de base en remplacement d'une prime en trésorerie annuelle. En cas de changement de contrôle, les membres de l'équipe de la haute direction n'auront pas droit à un traitement différent de celui qui est réservé à nos autres employés en ce qui concerne la rémunération fondée sur des actions dont les droits ne sont pas acquis.

b) Transactions impliquant les régimes de retraite à prestations définies

Au cours de l'exercice clos le 31 décembre 2018, nous avons fourni des services de gestion et d'administration à nos régimes de retraite à prestations définies; les montants facturés liés à ces services ont été établis selon la méthode du recouvrement des coûts et se sont chiffrés à 6 millions de dollars (2017 – 6 millions de dollars).

c) Transactions avec les coentreprises immobilières

Au cours des exercices clos les 31 décembre 2018 et 2017, nous avons conclu des transactions avec les coentreprises immobilières, lesquelles sont des parties liées, comme il est décrit à la *note 21*.

31

Informations supplémentaires sur les tableaux des flux de trésorerie

a) Tableaux des flux de trésorerie – activités d'exploitation, activités d'investissement et activités de financement

Exercices clos les 31 décembre (en millions)	2018	2017	Exercices clos les 31 décembre (en millions)	Note	2018	2017
		(chiffres ajustés – note 2 c)				
Activités d'exploitation			Activités d'investissement			
Variation nette des éléments hors trésorerie du fonds de roulement lié aux activités d'exploitation			Paiements en trésorerie au titre des immobilisations, excluant les licences de spectre			
Débiteurs	74 \$	(70)\$	Entrées d'immobilisations			
Stocks	4	(60)	Dépenses d'investissement, montant brut			
Actifs sur contrat	(103)	(57)	Immobilisations corporelles	17	(2 383)\$	(2 486)\$
Charges payées d'avance	(46)	(50)	Immobilisations incorporelles	18	(657)	(617)
Créditeurs et charges à payer	(11)	126			(3 040)	(3 103)
Impôt sur le résultat et autres impôts à recevoir et à payer, montant net	277	(90)	Entrées découlant de contrats de location-financement		102	–
Facturation par anticipation et dépôts de clients	12	41	Entrées découlant de transactions non monétaires		24	9
Provisions	49	(59)	Dépenses d'investissement		(2 914)	(3 094)
	256 \$	(219)\$	Obligations liées à la mise hors service d'immobilisations déduites des (comprises dans les) entrées		15	(7)
					(2 899)	(3 101)
			Autres éléments sans effet sur la trésorerie compris dans les éléments précédents			
			Variation des éléments hors trésorerie du fonds de roulement lié aux activités d'investissement connexes		47	(27)
			Variation sans effet sur la trésorerie au titre de l'obligation liée à la mise hors service d'immobilisations		(22)	47
					25	20
					(2 874)\$	(3 081)\$
			Activités de financement			
			Émission d'actions par une filiale aux détenteurs de participations ne donnant pas le contrôle			
			Émission d'actions		43 \$	– \$
			Émission d'actions non monétaires dans le cadre de regroupements d'entreprises	18 b)	(19)	–
			Produit en trésorerie découlant de l'émission d'actions		24	–
			Coûts de transaction et autres		–	(1)
					24 \$	(1)\$

b) Variations des passifs découlant des activités de financement

(en millions)	Exercice clos le 31 décembre 2017					Exercice clos le 31 décembre 2018					
	Au 1 ^{er} janv. 2017	Tableau des flux de trésorerie		Variations sans effet sur la trésorerie		Au 31 déc. 2017	Tableau des flux de trésorerie		Variations sans effet sur la trésorerie		Au 31 déc. 2018
		Émis ou reçu	Rembourse- ments ou paiements	Fluctuation des devises (note 4 i)	Autres		Émis ou reçu	Rembourse- ments ou paiements	Fluctuation des devises (note 4 i)	Autres	
Dividendes à verser aux détenteurs d'actions ordinaires	284 \$	– \$	(1 152)\$	– \$	1 167 \$	299 \$	– \$	(1 226)\$	– \$	1 253 \$	326 \$
Dividendes réinvestis en actions propres	–	–	70	–	(70)	–	–	85	–	(85)	–
	284 \$	– \$	(1 082)\$	– \$	1 097 \$	299 \$	– \$	(1 141)\$	– \$	1 168 \$	326 \$
Emprunts à court terme	100 \$	– \$	– \$	– \$	– \$	100 \$	26 \$	(93)\$	(1)\$	68 \$	100 \$
Dette à long terme											
Billets de TELUS Corporation	11 367 \$	990 \$	(700)\$	(91)\$	(5)\$	11 561 \$	1 725 \$	(1 250)\$	170 \$	(20)\$	12 186 \$
Papier commercial de TELUS Corporation	613	5 295	(4 710)	(58)	–	1 140	3 678	(4 115)	71	–	774
Débitures de TELUS Communications Inc.	619	–	–	–	1	620	–	–	–	–	620
Facilité de crédit de TELUS International (Cda) Inc.	332	82	(56)	(20)	1	339	97	(50)	33	–	419
Contrats de location-financement	–	–	–	–	–	–	–	(3)	–	105	102
Dérivés utilisés pour gérer le risque de change découlant de l'émission de titres de créance à long terme libellés en dollars américains – passif (actif)	20	4 710	(4 746)	149	(40)	93	4 115	(4 074)	(241)	34	(73)
	12 951	11 077	(10 212)	(20)	(43)	13 753	9 615	(9 492)	33	119	14 028
Pour éliminer l'incidence du règlement brut des dérivés utilisés pour gérer le risque de change découlant de l'émission de titres de créance à long terme libellés en dollars américains	–	(4 710)	4 710	–	–	–	(4 115)	4 115	–	–	–
	12 951 \$	6 367 \$	(5 502)\$	(20)\$	(43)\$	13 753 \$	5 500 \$	(5 377)\$	33 \$	119 \$	14 028 \$

Glossaire

4G (quatrième génération) : Selon la définition de l'Union internationale des télécommunications, prochaine génération des technologies mobiles, notamment HSPA+, LTE, LTE évoluée et LTE évoluée pro.

5G (cinquième génération) : Prochaine génération de technologies sans fil convergentes – qui devrait assurer des vitesses plus rapides, offrir une meilleure couverture et réduire le temps d'attente – devenant essentielle, compte tenu de l'accélération du nombre d'appareils communicants. Normes techniques 5G en développement.

Accès assisté sous licence (LAA) : Caractéristique de la technologie LTE qui permet de combiner un spectre sans licence avec un spectre sous licence pour offrir aux utilisateurs d'appareils mobiles une performance améliorée.

ESLT (entreprise de service local titulaire) : Entreprise de télécommunication établie qui fournit le service téléphonique local. Les activités d'ESLT désignent les activités de télécommunications de TELUS hors de ses territoires ESLT d'exploitation traditionnels, lorsqu'elle exerce des activités entrant en concurrence avec celles de l'ESLT (en Ontario et dans la plus grande partie du Québec).

FTTx (fibre optique dans le réseau d'accès, d'après l'anglais *fibre to the x*) : Terme générique englobant toute architecture de réseau à large bande employant la fibre optique pour remplacer la totalité ou une partie des lignes de cuivre locales existantes. FTTH indique une fibre optique jusqu'au domicile, FTTP indique une fibre optique jusqu'aux locaux, tandis que FTTN indique soit une fibre optique jusqu'au nœud soit une fibre optique jusqu'au quartier.

GPON (réseau optique passif gigabit, d'après l'anglais *gigabit-capable passive optical network*) : Technologie de transmission de données par fibre optique qui procure des débits de téléchargement et de téléversement à des vitesses pouvant atteindre 2,4 Gbit/s et 1,2 Gbit/s respectivement.

HSPA + (accès haute vitesse par paquets plus, d'après l'anglais *high-speed packet access plus*) : Technologie 4G assurant des débits de téléchargement de données sans fil étalonnés par le fabricant jusqu'à 21 Mbit/s (vitesses typiques se situant entre 4 et 6 Mbit/s). La technologie HSPA+ à deux canaux peut doubler ces débits de téléchargement.

IdO (Internet des objets) : Réseau entre différents points d'accès (ou objets) à identifiant unique qui interagissent sans intervention humaine, le plus souvent par réseau mobile. Recueillant, analysant et traitant l'information en temps réel, ces systèmes peuvent servir à créer des entreprises, des foyers, des véhicules et des villes communicants et intelligents.

LTE (évolution à long terme, d'après l'anglais *long-term evolution*) : Technologie de télécommunications mobiles 4G qui s'impose comme la norme mondiale en mobilité. La technologie LTE évoluée (LTE-A) et LTE évoluée pro offrent des débits plus rapides et des capacités plus grandes, ce qui rapproche les réseaux de la technologie 5G. La technologie LTE offre des débits de téléchargement de données mobiles étalonnés par le fabricant pouvant aller jusqu'à 150 Mbit/s (débits typiques se situant entre 12 et 45 Mbit/s) et la technologie LTE A, des débits près de 10 fois plus rapides (dans certaines régions).

MàM (machine à machine) : Technologies et appareils en réseau qui échangent de l'information et peuvent exécuter des fonctions sans intervention humaine.

OPRA (Offre publique de rachat dans le cours normal des activités) : Opération d'une durée déterminée par laquelle une société rachète soit à la bourse soit par achats privés ses propres actions pour les annuler.

Petite cellule ou micro cellule : Nœuds d'accès radio à faible puissance pouvant fonctionner dans des bandes de spectre sous licence ou non, ayant une portée limitée et procurant densification et capacité à un réseau mobile macrocellulaire.

Protocole Internet (ou IP, d'après l'anglais *Internet protocol*) : Protocole de transmission par paquets de données entre réseaux.

Réseau à fibre optique : Réseau qui permet la transmission d'impulsions lumineuses sur des fibres de verre de la grosseur d'un cheveu. Les fibres optiques servent à la transmission de grandes quantités de données entre différents endroits à de hauts débits de téléchargement et de téléversement.

Réseau IP : Réseau conçu au moyen de la technologie IP et du principe de qualité de service, qui sert de support fiable et efficace à tous les types de transmission de clients, qu'il s'agisse de voix, de données ou d'images vidéo. Ce réseau permet à divers appareils sur IP et à des applications évoluées de communiquer entre eux sur un même réseau.

Service par contournement : Contenu, services et applications en format vidéo qui sont livrés par un autre moyen que l'infrastructure de livraison vidéo principale.

Solutions de troisième vague : Solutions de nouvelle génération que la technologie de l'IdO permet d'offrir aux entreprises et aux consommateurs.

Spectre : Gamme de radiofréquences électromagnétiques servant à transmettre du son, des données et des images vidéo. La capacité d'un réseau mobile est partiellement fonction de la part du spectre des fréquences qui est attribuée sous licence à l'entreprise de télécommunication et que celle-ci utilise.

Télévision sur IP (télévision sur protocole Internet) : Service de télédiffusion (offert par Télé OPTIK et par Pik TV de TELUS) qui emploie un signal bidirectionnel de diffusion numérique transmis au moyen d'un réseau par une connexion à large bande en continu vers un décodeur dédié (ou au moyen d'une appli pour Pik TV).

Voix sur IP (VoIP) : Transmission de signaux vocaux sur Internet ou un réseau IP.

Wi-Fi (d'après l'anglais *wireless fidelity*) : Technologie de réseautage qui permet à l'utilisateur d'un appareil activé de se brancher à Internet à partir d'un point d'accès sans fil dans des endroits très fréquentés.

xDSL : Technologie IP à nœud optique qui permet la transmission de la voix, de données et de vidéos par des lignes téléphoniques en place.

On peut consulter les définitions financières à la rubrique 11 du rapport de gestion

Renseignements à l'intention des investisseurs

Bourses et symboles des actions de TELUS

Bourse de Toronto

Actions ordinaires T CUSIP : 87971M103

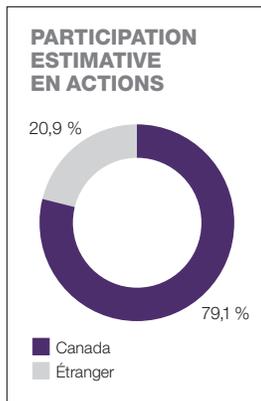
Bourse de New York

Actions ordinaires TU CUSIP : 87971M103

Membre de ces indices

- indice composé S&P/TSX
- indice S&P/TSX 60
- indice social Jantzi
- indice éthique FTSE4
- indice des télécommunications S&P/TSX
- indice MSCI Monde – Télécommunications
- indice mondial de durabilité Dow Jones
- indice nord-américain de durabilité Dow Jones
- indices STOXX Global ESG Leaders
- indice Euronext Vigeo : World 120

Participation en actions au 31 décembre 2018



- Total des actions en circulation : 598 673 961
- Les membres de l'équipe TELUS détenaient 15 629 208 actions dans des régimes d'actionariat des employés soit 2,6 % du total des actions en circulation, ce qui fait d'eux notre troisième actionnaire en importance
- Nous estimons qu'environ 70 % des actions de TELUS sont détenues par des investisseurs institutionnels et 30 %, par des investisseurs individuels
- Total des porteurs d'actions ordinaires inscrits : 38 211. La Caisse canadienne

de dépôt de valeurs (CDS), porteuse de titres pour le compte de nombreux actionnaires non inscrits, compte pour un actionnaire inscrit. Nous estimons que TELUS comptait plus de 605 000 actionnaires non inscrits en fin d'exercice.

Régime de réinvestissement des dividendes et d'achat d'actions

Les investisseurs peuvent se prévaloir du réinvestissement automatique des dividendes et d'achat d'actions pour acquérir des actions ordinaires supplémentaires sans frais. Les actionnaires admissibles peuvent ainsi réinvestir automatiquement leurs dividendes en actions ordinaires supplémentaires. TELUS peut choisir d'acheter des actions ordinaires sur le marché libre ou émettre de nouvelles actions (moins un escompte, le cas échéant, d'au plus 5 %). TELUS avisera les participants à l'avance si elle décide de modifier son mode d'achat d'actions ordinaires. À l'heure actuelle, TELUS procède par émission de nouvelles actions, sans escompte.

Nous offrons aussi des modalités d'achat d'actions, selon lesquelles les actionnaires admissibles peuvent acheter chaque mois des actions ordinaires de TELUS (au maximum 20 000 \$ par année civile et au minimum 100 \$ par opération) sans acquitter de courtage ni de frais de service.

Ce régime est géré par Société de fiducie Computershare du Canada.

Programme de croissance du dividende et politique en matière de dividende

Le dividende trimestriel versé en janvier 2019 a été de 0,5450 \$, soit de 2,18 \$ sur une base annualisée, ce qui représente une progression de 8 % par rapport à l'an dernier.

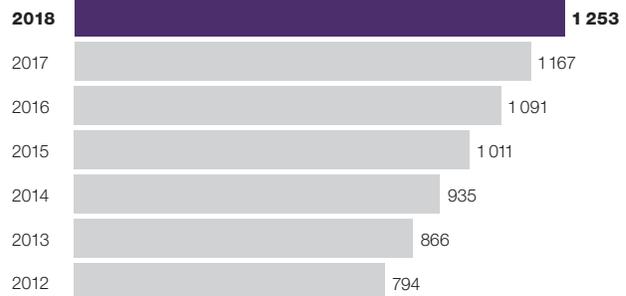
Notre indication visée est un ratio de distribution à long terme de 65 % à 75 % des bénéfices nets prévisibles, sur une base prospective. En mai 2016, nous avons clarifié auprès de nos actionnaires nos intentions au sujet de notre programme de dividende. Nous prévoyons continuer d'augmenter notre dividende deux fois par année jusqu'en 2019, ces hausses étant habituellement annoncées en mai et en novembre, et nous visons à maintenir cette hausse autour de 7 % à 10 % annuellement. Depuis 2004, nous avons haussé notre dividende 23 fois; 16 de ces hausses ont eu lieu depuis 2011 lorsque nous avons lancé notre programme de croissance du dividende.

Toutefois, les décisions concernant le dividende dépendront toujours de nos bénéfices et de nos flux de trésorerie disponibles et elles seront prises chaque trimestre par notre conseil d'administration en fonction de la situation financière, des besoins en capital et des perspectives économiques de TELUS. Rien ne garantit que la société maintiendra son programme de croissance du dividende jusqu'en 2019.

À moins d'indication contraire, TELUS affirme que l'ensemble des dividendes trimestriels versés depuis janvier 2006 sont des dividendes déterminés au sens de la *Loi de l'impôt sur le revenu*. Selon cette loi, les particuliers résidant au Canada peuvent avoir droit à des crédits d'impôt pour dividendes bonifiés qui réduisent l'impôt sur le revenu par ailleurs payable. Pour plus de précisions, consultez telus.com/dividends.

TOTAL DES DIVIDENDES VERSÉS AUX ACTIONNAIRES

(en millions de dollars)



Consultez telus.com/drisp ou communiquez avec Computershare pour obtenir des renseignements et des formulaires d'adhésion

Dates prévues de publication des résultats et de versement des dividendes¹ en 2019

	Dates ex-dividende ²	Dates de clôture des registres pour les dividendes	Dates de versement des dividendes	Dates de publication des résultats
Trimestre 1	8 mars	11 mars	1 ^{er} avril	9 mai
Trimestre 2	7 juin	10 juin	2 juillet	2 août
Trimestre 3	9 septembre	10 septembre	1 ^{er} octobre	7 novembre
Trimestre 4	10 décembre	11 décembre	2 janvier 2020	13 février 2020

¹ Les dividendes sont versés sous réserve de l'approbation du conseil d'administration.

² Les actions acquises à partir de cette date ne donneront pas droit au dividende payable à la date de versement correspondante.

Offres publiques de rachat dans le cours normal des activités

Nous avons complété notre offre publique de rachat dans le cours normal des activités (OPRA) prévue pour 2018 en novembre. Aux termes de ce programme, nous avons racheté, sans les annuler, 2,1 millions d'actions ordinaires pour 100 millions de dollars. De plus, la Bourse de Toronto a autorisé notre OPRA de 2019 nous permettant d'acheter et d'annuler, sur une période de 12 mois se terminant le 1^{er} janvier 2020, au maximum 8 millions de nos actions en circulation d'une valeur de 250 millions de dollars.

Depuis le début de notre programme pluriannuel de rachat d'actions en mai 2013 jusqu'à la fin de 2018, nous avons racheté 70 millions d'actions pour

2,6 milliards de dollars. De ce nombre, 1,0 million d'actions ont été rachetées en 2016 pour 45 millions de dollars pour le compte d'un régime d'avantages du personnel, et la quasi-totalité de ces actions ont été réparties entre les membres de l'équipe. En outre, 2,1 millions d'actions ont été rachetées en 2018 pour 100 millions de dollars, lesquelles ont fait par la suite l'objet d'un don à la Fondation TELUS pour un futur meilleur. Toutes les autres actions rachetées ont été annulées.

Nous rachèterons les actions qu'aux moments que nous jugeons propices. C'est le conseil d'administration de TELUS qui évalue et détermine la pertinence de ce programme et rien ne garantit qu'il sera maintenu.

Données par action

	Incluant l'incidence d'IFRS 9 et d'IFRS 15		2016	2015	2014	2013	2012
	2018	2017					
Bénéfice de base	2,68 \$	2,63 \$	2,06 \$	2,29 \$	2,31 \$	2,02 \$	1,85 \$
Dividendes déclarés	2,10 \$	1,97 \$	1,84 \$	1,68 \$	1,52 \$	1,36 \$	1,22 \$
Dividendes déclarés – en pourcentage du bénéfice de base	78 %	75 %	89 %	73 %	66 %	67 %	66 %
Flux de trésorerie disponibles ¹	2,01 \$	1,63 \$	0,24 \$	1,79 \$	1,72 \$	1,64 \$	2,04 \$

Actions ordinaires

Cours de clôture	45,25 \$	47,62 \$	42,75 \$	38,26 \$	41,89 \$	36,56 \$	32,55 \$
Taux de rendement	4,6 %	4,1 %	4,3 %	4,4 %	3,6 %	3,7 %	3,7 %
Ratio cours/bénéfice	17	18	21	17	18	18	18

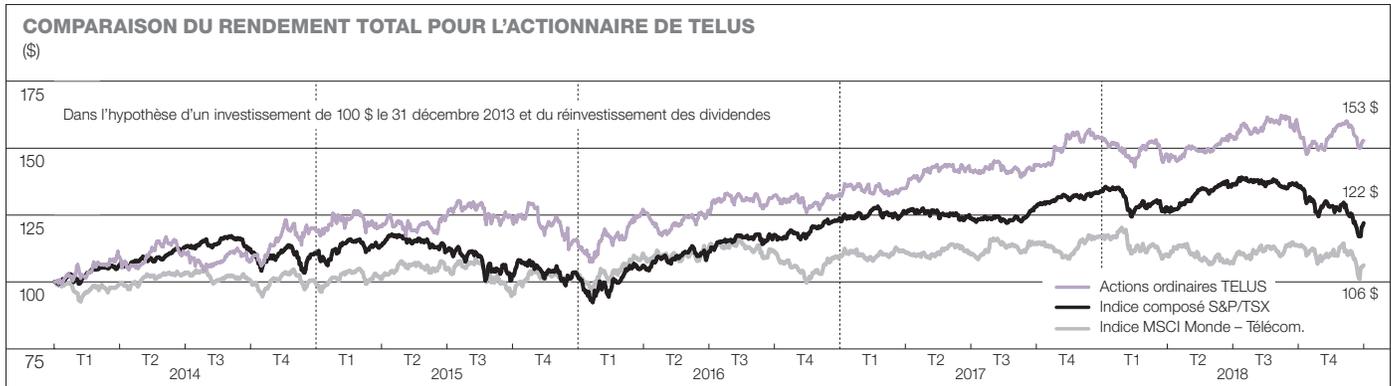
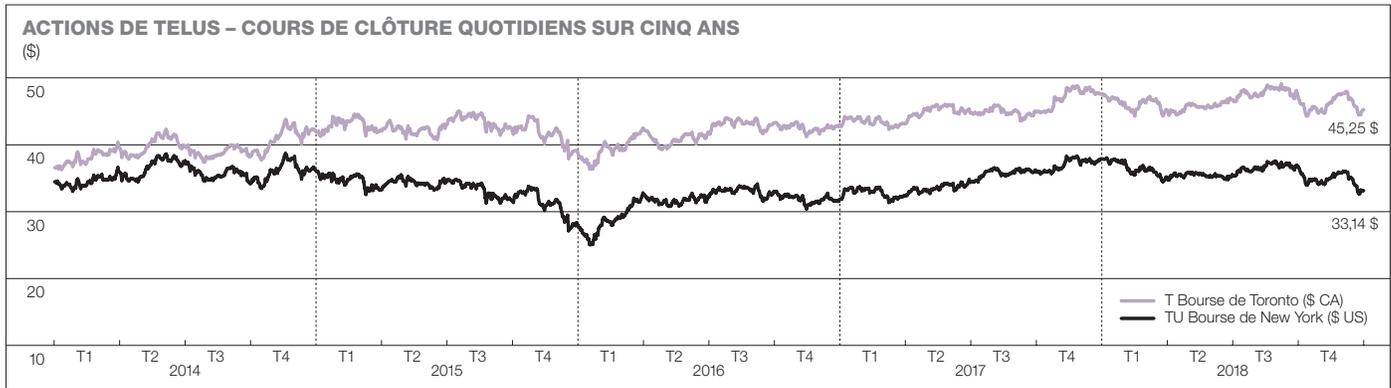
¹ Pour consulter la définition de flux de trésorerie disponibles, consulter la rubrique 11 du rapport de gestion dans le présent rapport.

Cours et volume des actions**Bourse de Toronto****Actions ordinaires (T)**

(en \$ CA, sauf le volume)	2018					2017				
	Année 2018	T4	T3	T2	T1	Année 2017	T4	T3	T2	T1
Haut	49,15	48,37	49,15	47,15	47,60	48,94	48,94	46,10	46,29	44,41
Bas	43,88	43,88	46,20	44,14	44,18	42,22	44,60	43,30	42,93	42,22
Clôture	45,25	45,25	47,61	46,70	45,24	47,62	47,62	44,88	44,77	43,17
Volume (en millions)	249,8	76,0	48,9	58,8	66,1	245,0	56,9	51,3	66,9	69,9
Dividende déclaré (par action)	2,10	0,5450	0,5250	0,5250	0,5050	1,97	0,5050	0,4925	0,4925	0,4800

Bourse de New York**Actions ordinaires (TU)**

(en \$ US, sauf le volume)	2018					2017				
	Année 2018	T4	T3	T2	T1	Année 2017	T4	T3	T2	T1
Haut	38,20	37,24	37,70	36,23	38,20	38,50	38,50	36,94	34,84	33,89
Bas	32,46	32,46	35,19	34,37	34,28	31,28	35,47	34,04	32,06	31,28
Clôture	33,14	33,14	36,84	35,51	35,16	37,87	37,87	35,97	34,52	32,48
Volume (en millions)	95,2	26,5	20,9	20,9	26,9	102,5	25,1	25,9	27,3	24,2
Dividende déclaré (par action)	1,620	0,410	0,403	0,405	0,402	1,518	0,397	0,395	0,365	0,361



Billets de TELUS Corporation

	Taux d'intérêt nominal	Montant	Échéance
Billets – \$ CA			
Série CH	5,05 %	1,0 milliard de dollars	juillet 2020
Série CJ	3,35 %	500 millions de dollars	mars 2023
Série CK	3,35 %	1,1 milliard de dollars	avril 2024
Série CL	4,40 %	600 millions de dollars	avril 2043
Série CM	3,60 %	400 millions de dollars	janvier 2021
Série CN	5,15 %	400 millions de dollars	novembre 2043
Série CO	3,20 %	500 millions de dollars	avril 2021
Série CP ¹	4,85 %	900 millions de dollars	avril 2044
Série CQ	3,75 %	800 millions de dollars	janvier 2025
Série CR	4,75 %	400 millions de dollars	janvier 2045
Série CT	2,35 %	1,0 milliard de dollars	mars 2022
Série CU	4,40 %	500 millions de dollars	janvier 2046
Série CV	3,75 %	600 millions de dollars	mars 2026
Série CW ²	4,70 %	475 millions de dollars	mars 2048
Série CX	3,625 %	600 millions de dollars	mars 2028
Billets – \$ US			
Billets – \$ US	2,80 %	600 millions de dollars US	février 2027
Billets – \$ US	3,70 %	500 millions de dollars US	septembre 2027
Billets – \$ US	4,60 %	750 millions de dollars US	novembre 2048

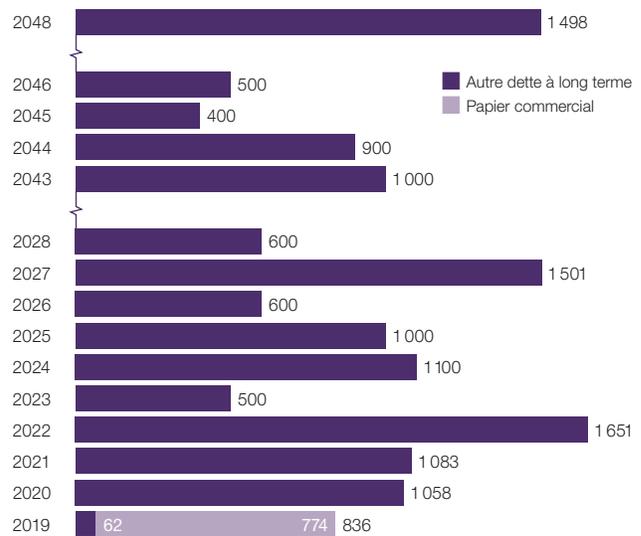
- 1 Comprend l'émission d'avril 2014 de 500 millions de dollars et l'émission de décembre 2015 de 400 millions de dollars.
- 2 Comprend l'émission de mars 2017 de 325 millions de dollars et l'émission de février 2018 de 150 millions de dollars.

Sommaire de l'évaluation du crédit

Au 31 décembre 2018	DBRS Ltd.	Standard & Poor's Rating Services	Moody's Investors Service	Fitch Ratings
TELUS Corporation				
Billets	BBB (haut)	BBB+	Baa1	BBB+
Papier commercial	R-2 (haut)	A-2	P-2	–
TELUS Communications Inc.				
Débiteures	BBB (haut)	BBB+	–	BBB+

ÉCHÉANCES RELATIVES AU CAPITAL DE LA DETTE À LONG TERME AU 31 DÉCEMBRE 2018

(en millions de dollars)



À la fin de 2018, la durée moyenne jusqu'à l'échéance de notre dette à long terme (excluant le papier commercial, la composante renouvelable de la facilité de crédit de TELUS International et les contrats de location-financement) était de 12,2 ans au lieu de 10,7 ans à la fin de 2017. La liste détaillée des titres de créance à long terme de TELUS et de ses filiales est donnée dans la note annexe 26 des états financiers consolidés.

Activités marquantes de TELUS pour les investisseurs

- Nous avons annoncé deux augmentations du dividende trimestriel, fidèles à notre programme de croissance du dividende et déclaré en 2018 des dividendes de 2,10 \$
- Nous avons émis en 2018 des billets de premier rang non garantis d'un total de 1,7 milliard de dollars, à taux de financement variés et à échéances de 10 ans et de 30 ans. Nous avons aussi remboursé par anticipation des billets de premier rang non garantis à 5,05 % d'une valeur de 1 milliard de dollars, échéant en décembre 2019
- Nous avons terminé l'année avec un ratio dette nette/BALIA de 2,54 fois
- Nous avons acquis de BCE Inc. les clients, les actifs et les activités d'AlarmForce Industries Inc. en Colombie-Britannique, en Alberta et en Saskatchewan, nous donnant ainsi l'occasion unique d'avancer notre entrée sur le marché des solutions de maisons intelligentes
- Nous avons acquis une participation de 65 % dans Xavient Information Systems (Xavient), groupe de sociétés de services-conseils en technologies de l'information et assistance-logiciel établi aux États-Unis et en Inde. Cet investissement accroît la capacité de TELUS International à fournir des services complexes d'une plus grande valeur en technologies de l'information, améliore nos ventes et conceptions de solutions connexes et nous donne des capacités de redondance multisites au soutien d'autres installations
- Nous avons acquis le Groupe Santé Medisys Inc., chef de file en services préventifs de soins de santé et de mieux-être au travail au Canada. Cette acquisition permettra à TELUS Santé d'assurer la prestation de soins axés sur les employés grâce aux réseaux à large bande de TELUS et à de puissants outils numériques, comme 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.

Prix

- Nous nous sommes hissés au premier rang des quatre grands classements OpenSignal, J.D. Power, Ookla et PCMag, pour la qualité, la vitesse et/ou la fiabilité de notre réseau mobile
- Notre rapport annuel de 2017 a été reconnu pour l'excellence de la communication de l'information annuelle par l'*Annual Report on Annual Reports* de 2018 de ReportWatch et a été classé parmi les 20 meilleurs rapports au monde
- Nous nous distinguons en responsabilité sociale d'entreprise, comme le prouve :
 - notre inscription à l'indice mondial de durabilité Dow Jones pour la 3^e année de suite
 - notre inscription à l'indice nord-américain de durabilité Dow Jones pour la 18^e année consécutive
 - notre nomination parmi les 50 meilleures entreprises citoyennes pour la 12^e fois par Corporate Knights
 - notre inclusion dans la catégorie responsabilité sociale d'entreprise aux prix *Business as a Force for Good* de l'INSEAD National Alumni Association Canada
- Nous avons reçu pour la 13^e fois le prix BEST attribué par l'Association for Talent Development pour l'excellence de l'apprentissage et du perfectionnement du personnel
- Nous avons obtenu une reconnaissance mondiale en tant que l'un des 50 milieux de travail les plus engagés selon la liste *Achievers 50 Most Engaged Workplaces* dressée par Achievers.

Liste des analystes qui suivent les actions de TELUS

En février 2019, 19 analystes suivaient les actions de TELUS. La liste détaillée est présentée à la page Couverture des analystes à l'adresse telus.com/investors.

Information destinée aux porteurs de titres à l'extérieur du Canada

Les dividendes en espèces versés aux actionnaires résidant dans un pays avec lequel le Canada a conclu une convention fiscale sont généralement assujettis à une retenue d'impôt de non-résident de 15 %. Veuillez adresser vos questions à Computershare. Pour les investisseurs qui sont des particuliers citoyens ou résidents des États-Unis, les dividendes trimestriels versés sur les actions de TELUS sont considérés comme des dividendes déterminés en vertu de l'Internal Revenue Code et pourraient bénéficier d'un traitement fiscal spécial aux États-Unis.

Contrôle des participations en actions ordinaires des non-Canadiens

Selon les lois fédérales, le total des actions ordinaires d'une entreprise de télécommunication canadienne, dont TELUS, pouvant être détenues par des non-Canadiens est limité à 33 1/3 %.

Un système de réservation assure le respect de cette limite dans le cas des actionnaires inscrits et des actions cotées à la Bourse de Toronto. Ce système oblige les non-Canadiens acquéreurs d'actions ordinaires à obtenir un numéro de réservation de Computershare, en téléphonant au service de réservation au 1 877 267-2236 (sans frais) ou en envoyant un courriel à l'adresse telusreservations@computershare.com. L'acquéreur est avisé dans un délai de deux heures s'il peut obtenir des actions ordinaires.

Dans le cas des actions cotées à la Bourse de New York, les participations de non-Canadiens sont contrôlées au moyen du programme *SEG-100 Account* de la Depository Trust & Clearing Corporation. Toutes les actions ordinaires de TELUS détenues par des non-Canadiens doivent être transférées dans ce compte (aucune demande de réservation n'est requise).

Fusions et acquisitions – incidences pour les actionnaires

Consultez telus.com/m&a pour de l'information sur l'effet des diverses fusions et acquisitions sur vos actions. Des renseignements peuvent également être obtenus sur les gains en capital, les dates d'évaluation et les cours des actions de 1971 et de 1994.

Livraison électronique des documents destinés aux actionnaires

Nous vous invitons à vous inscrire à la livraison électronique de l'information de TELUS sur le site telus.com/electronicdelivery. La livraison électronique offre de nombreux avantages, comme l'accès pratique, rapide et écologique aux documents importants de la société et la réduction des coûts d'impression et de service postal. Environ 37 000 de nos actionnaires reçoivent le rapport annuel par voie électronique.

Renseignements supplémentaires

Si vous avez des questions concernant :

- les conseils ou les comptes du système d'inscription directe
- le versement des dividendes ou le régime de réinvestissement des dividendes et d'achat d'actions
- un changement d'adresse ou la livraison électronique des documents destinés aux actionnaires
- le transfert ou la perte d'un certificat d'actions ou la liquidation d'une succession
- l'échange de certificats d'actions par suite d'une fusion ou d'une acquisition

Communiquez avec l'agent des transferts et agent comptable des registres :

Société de fiducie Computershare du Canada
1 800 558-0046 ou +1 514 982-7129 (à l'extérieur de l'Amérique du Nord)
courriel : telus@computershare.com
visitez : computershare.com

Si vous avez des questions sur des renseignements financiers ou statistiques supplémentaires, des faits nouveaux sur la société ou son secteur d'activité, ou si vous voulez obtenir les derniers communiqués ou présentations à l'intention des investisseurs, communiquez avec :

Notre service des relations avec les investisseurs

1 800 667-4871 ou +1 604 643-4113 (à l'extérieur de l'Amérique du Nord)
courriel : ir@telus.com
visitez : telus.com/investors

Siège de TELUS

510 West Georgia Street
Vancouver (Colombie-Britannique)
Canada V6B 0M3
téléphone : 604 697-8044

Renseignements généraux sur TELUS

téléphone : 1 800 308-5992
604 432-2151

Auditeurs

Deloitte S.E.N.C.R.L./s.r.l.

LigneÉthique

Dans le cadre de notre politique d'éthique, cette ligne téléphonique prioritaire permet aux membres de notre équipe et à d'autres personnes de poser des questions ou de déposer des plaintes concernant des questions comptables, de contrôle interne ou d'éthique, en toute confidentialité et en gardant l'anonymat.
téléphone : 1 888 265-4112
site Web : telus.ethicspoint.com

TELUS Corporation
510 West Georgia Street
Vancouver (Colombie Britannique)
Canada V6B 0M3
Téléphone 604 697-8044



telus.com



@telus



Instagram.com/telus



facebook.com/telus



youtube.com/telus



Linkedin.com/company/telus

Imprimé au Canada  Veuillez recycler



POURQUOI INVESTIR DANS TELUS?

POUR INVESTIR DANS L'ENTREPRISE QUI S'INVESTIT POUR LES GENS

Priorité au client

Nous visons inlassablement à offrir une expérience client exceptionnelle qui nous démarque davantage de la concurrence

Stratégie de croissance avérée

Nous provoquons la croissance rentable du chiffre d'affaires et de la clientèle grâce à l'effort collectif de notre équipe si déterminée

Souci de l'efficacité opérationnelle

Nous renforçons nos mesures de rentabilité et rehaussons notre efficacité au service de notre clientèle croissante

Notre mission sociale

Nous exploitons le potentiel de notre technologie pour obtenir des résultats concrets au bénéfice de nos clients et collectivités

Leadership en technologie

Nous perfectionnons nos réseaux à large bande évolués de premier ordre pour rehausser l'expérience client, accroître la fiabilité et soutenir la croissance

Répartition judicieuse des capitaux

Nous maintenons un juste équilibre entre investissements visant la croissance à long terme et versements de capital à nos actionnaires

Rendements solides pour l'actionnaire

Grâce à notre modèle pluriannuel de croissance du dividende, nous avons versé plus de 1,2 milliard de dollars à nos actionnaires en 2018

Situation financière saine

Nous maintenons un bilan sain et des notes de crédit de qualité qui facilitent l'accès aux marchés financiers

Transparence de l'information

Nous sommes régulièrement récompensés pour la transparence de notre information sur la situation financière, la gouvernance et le développement durable



le futur est simple^{MD}

telus.com/rapportannuel
telus.com/annualreport